



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en los
trabajadores de la Oficina de Administración del
SENACE – 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:
Br. Luz Célica Maza Gamboa**

**ASESOR:
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva**

**SECCIÓN:
Ciencias Empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado**

PERÚ – 2018

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente del jurado

Dr. Cruz Antonio Lip Licham
Secretario del jurado

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva
Vocal del jurado

Dedicatoria:

A Dios nuestro Señor por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis familiares porque todo lo que he logrado lo he hecho por ellos.

A mi asesor por su apoyo constante y a todos aquellos que contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por darme la voluntad de continuar mis estudios para poder mejora y por haber iluminado mi camino en esta etapa tan difícil pero no imposible en mi carrera.

A toda mi familia por el inalcanzable apoyo brindado durante mis estudios universitarios.

A cada una de las personas que creyeron siempre en mí y me brindaron la confianza para continuar.

Y por último a los directivos y trabajadores de la empresa SENACE por brindarme todas las facilidades respectivas para la aplicación de mi encuesta.

La tesista

Declaración de autoría

Yo, Luz Célica Maza Gamboa estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 32040414 con la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del SENACE - 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de agosto de 2018

La autora

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Magister, pongo a consideración el presente trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018”. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018; dando así cumplimiento al reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación y finalmente se concluye con los anexos.

Espero señores miembros del jurado que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación

La autora

Índice

	Pag.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	38
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos	41
II. Método	42
2.1 Diseño	43

2. 2	Variables y operacionalización	45
2. 3	Población y muestra censal	49
2. 4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2. 5	Métodos de análisis de datos	55
2. 6	Aspectos éticos	57
III.	Resultados	58
IV.	Discusión	74
V.	Conclusiones	79
VI.	Recomendaciones	81
VII	Referencias	83
Anexos		88
	Anexo 1: Matriz de consistencia	
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
	Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos	
	Anexo 4: Carta de autorización para la aplicación de los instrumentos.	
	Anexo 5: Base de datos	
	Anexo 6: Resultados de las pruebas (print de pantallas)	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	47
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 3. Distribución de la población de estudio	49
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión administrativa	51
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción laboral	52
Tabla 6. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa	53
Tabla 7. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción laboral	53
Tabla 8. Niveles de confiabilidad.	54
Tabla 9: Nivel de confiabilidad del instrumento que mide gestión administrativa	54
Tabla 10. Nivel de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción laboral	55
Tabla 11. Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman	57
Tabla 12. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	59
Tabla 13. Niveles de percepción de la dimensión planeación	60
Tabla 14. Niveles de percepción de la dimensión organización	61
Tabla 15. Niveles de percepción de la dimensión dirección	62
Tabla 16. Niveles de percepción de la dimensión control	63

Tabla 17.	Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral	64
Tabla 18.	Niveles de percepción de la dimensión reto del trabajo	65
Tabla 19.	Niveles de percepción de la dimensión sistemas de recompensas justas	66
Tabla 20.	Niveles de percepción de la dimensión condiciones favorables	67
Tabla 21.	Niveles de percepción de la dimensión colegas que brindan apoyo	68
Tabla 22.	Grado de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral	69
Tabla 23.	Grado de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral	70
Tabla 24.	Grado de correlación entre la organización y la satisfacción laboral	71
Tabla 25.	Grado de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral	72
Tabla 26.	Grado de correlación entre la control y la satisfacción laboral	73

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	59
Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión planeación	60
Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión organización	61
Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión dirección	62
Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión control	63
Figura 6. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral	64
Figura 7. Niveles de percepción de la dimensión reto del trabajo	65
Figura 8. Niveles de percepción de la dimensión sistemas de recompensas justas	66
Figura 9. Niveles de percepción de la dimensión condiciones favorables	67
Figura 10. Niveles de percepción de la dimensión colegas que brindan apoyo	68

Resumen

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del Servicio Nacional Ambiental para las inversiones Sostenibles.

El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo formada por 40 trabajadores quienes conformaron una muestra censal. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios que fueron debidamente validados mediante juicios de expertos y determinado su confiabilidad mediante el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Las conclusiones fueron las siguientes: (a) la gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,953$; $p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral. (b) la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,861$; $p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral. (c) la dimensión organización de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,959$; $p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral. (d) la dimensión dirección de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,837$; $p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral, y (e) la dimensión control de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,945$; $p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral.

Palabras claves: Gestión administrativa, Satisfacción laboral

Abstract

The present investigation titled: Administrative management and labor satisfaction in the employees of the Administration Office of SENACE - 2018, had as general objective to determine the relationship between the Administrative management and labor satisfaction in the employees of the Administration Office of SENACE - 2018.

The method used was the hypothetical deductive, the type of research was Aplicad, correlational level, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 40 workers who formed a census sample. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires that were duly validated by expert judgments and determined their reliability using the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The conclusions were the following: (a) administrative management has a very high positive relationship ($Rho = .953$, $p = 0.000 < 0.05$) with job satisfaction. (b) the planning dimension of the administrative management variable has a high positive relationship ($Rho = .861$, $p = 0.000 < 0.05$) with job satisfaction. (c) the organizational dimension of the administrative management variable has a very high positive relationship ($Rho = .959$, $p = 0.000 < 0.05$) with job satisfaction. (d) the direction dimension of the administrative management variable has a high positive relationship ($Rho = .837$, $p = 0.000 < 0.05$) with job satisfaction, and (e) the control dimension of the administrative management variable has a very high positive relationship ($Rho = .945$, $p = 0.000 < 0.05$) with job satisfaction.

Keywords: *Administrative management, Job satisfaction*

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente las entidades y organizaciones públicas y privadas se han encontrado con la necesidad de contar con mecanismos idóneos con el cual poder gestionar y dirigirse hacia la calidad de servicio, pero para lograrlo es indispensable contar con un personal altamente satisfecho no solo con el ambiente donde se desenvuelven sino también con el tipo de trato que reciben o la manera de como los encargados dirigen estas entidades. En tal sentido es necesario entender que la gestión administrativa moderna es un proceso por el cual se conforma una sociedad económicamente estable, determinándose en función a los objetivos y a la satisfacción en los aspectos no solo económicos sino también sociales, políticos y del personal que en ella se desempeñan. Por lo tanto para que exista un adecuado desarrollo de la gestión administrativa debe existir una planificación, una organización, una dirección y un control de las actividades con el fin de garantizar el alcance de los objetivos.

A nivel internacional, es de conocimiento que hoy en día la gestión administrativa moderna se ve influenciada y complementada imprescindiblemente por las capacidades de trabajo en equipo, liderazgo y dirección que son coherentes y fundamentados con el correcto uso de los recursos materiales, económicos y humanos con el que cuenta. En tal sentido Chiavenato (2009) señaló que debe comprenderse a una organización como:

El conjunto de individuos que trabajan mancomunadamente repartiéndose el trabajo de manera idónea con el fin de lograr un mismo objetivo. Las personas dentro de una organización forman un cooperativo organizativo con fines comunes de tal manera que al conjugarse los esfuerzos personales y en conjunto los resultados alcanzados logran ser más provechosos. (p. 24).

Este aporte lleva a dar una vista hacia los últimos estudios de donde se sabe que los trabajadores de la parte occidental tienen elevados niveles de satisfacción mientras que en los trabajadores de la parte oriental los índices son menores, ello según manifiestan es porque en la parte occidental se dan mejores reconocimientos y oportunidades de trabajo, los niveles de autocrítica son

Positivas, y la gestión administrativa es de las mejores, puesto que los directivos entienden que el beneficio es para su organización o empresas. Pues como mencionó Brunet (2011)

Para que una organización funcione adecuadamente es importante dar un vistazo a las sensaciones de los trabajadores sobre la estructura organizacional y funcional que se dan dentro del centro laboral donde se desempeña pues esto de alguna forma involucra la actitud y el accionar del trabajador (p. 56).

Por otro lado, a nivel del continente americano muchas personas aún tienen aspiraciones por hacerse de un trabajo que les brinde la oportunidad de desarrollarse y ello está más direccionado hacia establecerse en un país con buena remuneración económica como Estados Unidos u otros, lugares en donde se concentra el mayor porcentaje de satisfacción laboral sin embargo si se hace una vista más amplia se puede hallar que muchos trabajadores tienden a verse inestables ya que en muchas ocasiones no parecen indispensables para la empresa o simplemente son sustituidos por una mano de obra más barata o más joven como ocurre en México. Con respecto a la gestión administrativa, estos países son reconocidos por la alta exigencia hacia sus trabajadores y por la competencia que buscan generar entre compañeros, pues están seguros de que si a los trabajadores se les presenta o hace ver que hay otros sujetos esperando por una oportunidad en el puesto que estos están ocupando, ellos se verán en la necesidad de hacer los méritos necesarios para mantenerse y así no perder el trabajo.

La gestión administrativa americana parte desde una introducción a la contabilidad y la nueva visión de la gestión pública desde el planteamiento de la administración que requiere que se cumpla los principios de eficiencia y eficacia económica, así como también el adecuado uso de los recursos considerando las auditorías, las prioridades presupuestales y la recuperación financiera de las entidades. Por supuesto que hay entidades públicas en América en donde se dan situaciones complejas por lo cual recurren a la acumulación de materiales y en donde la gestión administrativa desempeña un rol sumamente importante pues es

La base para el crecimiento y el desarrollo en el ámbito económico y social del país.

A nivel nacional, la gestión administrativa hoy en día está en la búsqueda del fortalecimiento y el desarrollo de las capacidades del servidor público los cuales cumplen netamente funciones coordinadoras administrativas en los múltiples órganos. Así mismo la realidad administrativa en el Perú se ve influenciada por marcos y procedimientos normativos pero que lamentablemente no se cumplen, prueba de ello es el mal manejo de la administración en diversas órganos del estado. A pesar de que la finalidad de la gestión administrativa publica es posibilitar un desempeño de trabajo eficiente acorde a los nuevos perfiles transformacionales del mundo globalizado. La realidad peruana en cuanto a gestión administrativa así mismo se ve promovida por inversiones públicas y privadas, siendo esta segunda una de mayor demanda en la actualidad, el capital extranjero hace que la gestión administrativa que se maneje en las múltiples entidades públicas o privadas trabajen a favor y en su beneficio dejando de lado los interés de los trabajadores quienes perciben en muchas veces un abuso de sus empleadores y los llevan a sentirse insatisfechos.

Griffin (2010) decía que “un personal satisfecho siempre será responsable e involucrado, busca contribuir positivamente con la organización en cambio un empleado insatisfecho tiende a desentenderse de sus obligaciones, hasta buscar nuevas oportunidades en otras entidades o empresas” (p. 69) y esta situación es un caso similar al cual se está presentando en el SENACE.

El servicio que se brinda en las múltiples entidades estatales peruanas ha sido muchas veces cuestionada por ser tomada como centro donde se maneja o se administra el servicio inadecuadamente, en un gran porcentaje de los casos se percibe la falta de nivel deseado. El servicio y la gestión desarrollada por parte de los administrativos en el país son muy criticados y reprochados, debido a la falta de profesionalismo y compromiso, quienes muestran incompetencia y deficiencia. Entre los elementos que originaron este problema podemos señalar la motivación profesional extrínseca, la insatisfacción, acumulación de estrés, clima laboral inadecuado y acomodo de personal incapacitada, etc.

De ello es importante indicar lo dicho por Chiavenato (2009) pues como manifestó:

Las sensaciones percibidas sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en un vínculo estrechamente relacionado puesto que, si la administración de la entidad o empresa no es la correcta, entonces la satisfacción no será la más adecuada de tal manera que incluso esto podría vincularse a una pérdida de personal talentosa y un compromiso. (p. 54).

Otro punto en contra de la actual gestión administrativa que se maneja en el Perú es la débil evaluación y el poco seguimiento a los proyectos de trabajos en la entidades públicas, estos que luego dan resultados poco confiables pues no se ha desarrollado la suficiente capacidad para planificar, proponer objetivos reales, no se ha desarrollado un diagnóstico, un pronóstico, no se estructuran estrategias de trabajo ni tácticas de desempeño y no hay un control por lo cual los trabajadores perciben que la gestión administrativa no hace una concertación y tampoco los hace partícipes de las decisiones que se toman a nivel de órganos funcionales.

En particular la problemática de la satisfacción y la gestión administrativa se presentan en el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles - SENACE, es un organismo público, técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente del Perú quienes tienen a su cargo la revisión y aprobación los Estudios de Impacto Ambiental detallados de mayor amplitud de los proyectos de inversión en todo el territorio peruano. En la cual se observa que hay falencias y poca satisfacción del personal que está ligada al tipo de gestión administrativa que en ella se desarrolla, por ejemplo se aprecia que hay colaboradores que laboran por un corto periodo, hay una rotación de personal constante, la planificación de proyectos es escasa al igual que la organización y el control de estas, la compra innecesaria de material. Las decisiones que toman los encargados o quienes están al mando de esta entidad pública, el tipo de gestión, las estrategias de trabajo requieren un cambio inmediato tanto en la administración como en la ética profesional. Es necesario que se conciba a la gestión administrativa como el medio para mantener y

Salvaguardar el funcionamiento correcto de esta entidad y por ende la satisfacción laboral del personal debe ser atendida.

Así mismo, también en el SENACE se elaboran manuales, directivas y reglamentos de trabajo, pero tampoco se cumplen lo cual les impide desarrollarse. La poca planificación, la no existencia de políticas administrativas, la no priorización de estrategias y programas, la escasa promoción de proyectos de desarrollo y la rígida organización impiden apoyar e incentivar las actividades repercutiendo en el desarrollo de la entidad y por ende en el desarrollo del trabajador quien lo refleja con su insatisfacción hacia la pésima gestión administrativa de su entidad. Finalmente siendo este tipo de gestión administrativa defectuosa, el personal no logra desempeñarse con eficacia y eficiencia en las múltiples actividades de tal manera que no se consiguen los objetivos trazados a corto, mediano o largo plazo.

1.2. Trabajos previos

El presente estudio tiene base en las investigaciones y aportes previos de otros investigadores, que lo han desarrollado en las realidades a nivel internacional y nacional, como se argumenta seguidamente los cuales se usaron al momento de realizar la discusión con los resultados adquiridos

Trabajos previos internacionales

Santana (2016), en su trabajo de investigación titulado *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua* presentada con el fin de obtener el grado académico de Maestro por la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El estudio se planteó como meta principal definir la correlación existente entre la planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Tungurahua. El estudio fue de tipo aplicado, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo considerada censal y estuvo conformada por los 9 responsables del área municipal encargados de planificar. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos usados fueron dos cuestionarios los cuales se validaron con el juicio de expertos y se determinaron su confiabilidad con el

Estadístico Alfa de Cronbach. La investigación concluyó que: La mayor parte de las municipalidades tienen una planificación estratégica pero el cumplimiento de esos planes no son cumplidos en su totalidad ya sea por escasa capacidad técnica o por planificar sin tener en cuenta la gestión administrativa del municipio.

Logacho (2015), en su investigación de nombre *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. Caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2013-2014)*, con el fin de optar el grado académico de Maestro por la Universidad de Posgrado del Estado, Ecuador. Dicho estudio planteó su objetivo primordial: Precisar la relación entre el estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa 2013-2014. Cabe señalar que el trabajo realizado tuvo un tipo básico, de nivel donde se busca una correlación, con enfoque cuantitativo; diseño donde no se experimenta y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 8 unidades administrativas, se empleó la técnica de la encuesta y utilizó al cuestionario (2) los cuales los validó con un juicio de expertos y verificó sus confiabilidades mediante el análisis de Alfa de Cronbach. Finalmente, la investigación concluyó que: Institucionalmente es muy bueno como se cumple lo planificado; también existe relación entre las actividades de contratación y la gestión administrativa ya que se cumple con presupuestar y entregar a tiempo las urgencias internas.

Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., y Sanchez, F. (2014). Desarrollaron el artículo científico denominado *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Dicho trabajo se propuso dar explicación al grado de satisfacción con la actual labor a partir de 10 características que se manejan de manera independiente, todas relacionadas con el trabajo. Para ello contó con un tipo de estudio básico, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo, el diseño no tuvo grupo experimental y fue de corte transversal. La población la conformaron 8061 personas y la muestra que fue estratificada la conformaron 5841 individuos. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios debidamente validados mediante un proceso de juicio de expertos y una confiabilidad aplicada con el Alfa de Cronbach. La conclusión principal fue:

Los determinantes en la satisfacción de los empleados en una entidad pública o privada son múltiples; partiendo desde los factores intrínsecos hasta los extrínsecos, así mismo se toma en cuenta las variables individuales del laborador, la realidad del trabajo y la entidad hasta la realidad macroeconómica general.

Trabajos previos nacionales

Acosta y Ramírez (2015), presentaron la tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014*, con el fin de adquirir el grado de Maestro por la Universidad César Vallejo, Perú. El estudio se planteó el objetivo de especificar si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Para ello el estudio fue de tipo básico, con nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y con un diseño donde no hubo grupo experimental, de corte transversal. La población fue constituida por 154,806 personas de quienes se recopiló la información. Como técnica de recaudación de la información se eligió a la encuesta y como instrumento al cuestionario; para lo cual se empleó el juicio de expertos para validarlos y con el fin de determinar su fiabilidad se usó el Alfa de Cronbach. La investigación concluyó en que: a) La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra se relacionan directamente y significativamente con un $Rho = 0.877$, lo cual indica que hay una alta relación entre las variables. b) La gestión administrativa y la dimensión satisfacción de la calidad de servicio se relacionan directamente y significativamente con un $Rho = 0.865$, lo cual indica que hay una correlación alta.

Evangelista y Quispe (2015), en su tesis denominada *Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de dos instituciones educativas del distrito de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2014*, con el fin de obtener el grado de Maestros por la Universidad César Vallejo, Perú. Para ello el trabajo investigativo se planteó como meta principal fue Estudiar la correlación existente entre el clima institucional y satisfacción laboral. El estudio correspondió a una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño sin grupo experimental y de corte transversal. La muestra fue integrada por 102 encuestados. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario (2 cuestionarios) que han sido validados mediante juicio de expertos

Y se logró determinar su fiabilidad mediante el uso del Alfa de Cronbach. El estudio concluyó principalmente en que: No existe correlación significativa entre el clima institucional y la satisfacción laboral en los docentes de las dos I.E. en estudio.

Díaz (2014), realizó el estudio denominada *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014* presentada para optar el grado académico de Maestro por la Universidad Mayor de San Marcos, Perú. Se planteó como objetivo general: Precisar la correlación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los laboradores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014. El estudio adoptó un tipo básica, con un nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño sin grupo experimental de corte transversal. La muestra fue compuesta por 80 laboradores consideradas como muestra censal. Se empleó como técnica la encuesta y el instrumento al cuestionario que se validan mediante juicio de expertos y se determina su fiabilidad con el Alfa de Cronbach. La investigación arribó concluyó que: La gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral se relacionan significativamente y presentan una correlación muy alta donde ($p = 0.000$; $r = 0,951$).

1. 3. Teorías relacionadas

Gestión administrativa

Definición de gestión administrativa.

Chiavenato (2010) afirmó sobre esta variable que:

Es un proceso que abarca planificar, direccionar, organizar y controlar el empleo de los medios de la organización con el fin de alcanzar sus metas. Se trata de traducir los objetivos en el accionar y concretar valiéndose de la planificación, organización, evaluación, dirección y control de las actividades que se ejecutan en los diferentes niveles de una empresa con el fin de lograr las metas. (p. 19)

La base de la gestión administrativa viene a ser las acciones que se realizan de manera conjunta para el progreso de la empresa; para ello se deben

Trazar metas claras y detallar las actividades necesarias para alcanzarlas aprovechando al máximo los recursos disponibles.

Anzola (2002) mencionó sobre la gestión administrativa que:

Implica un conglomerado de acciones que se ejecutan en un esfuerzo coordinado del conjunto, dicho de otro modo, es la manera en la cual las personas se empeñan en alcanzar objetivos comunes en beneficio de su organización, desempeñándose adecuadamente cada uno en sus respectivas funciones, cumpliendo con etapas esenciales como son la planificación, ejecución y evaluación de resultados. (p. 70)

Al respecto, la investigadora considera como una actividad de suma importancia a la gestión administrativa, ya que a través de ella se concretan los objetivos, uniendo esfuerzos en coordinación con todo el personal que labora en una misma institución, sin importar su nivel jerárquico. Queda claro que toda empresa persigue uno o varios objetivos, y estos sólo pueden alcanzarse mediante un proceso ordenado.

Carro y Calo (2012) mencionaron que “la G.A es una doctrina que se centra en estudiar a las organizaciones, pretendiendo descifrar el modo en que nacen, progresan o fracasan, definen sus objetivos, cómo mejorar su gestión y qué compromiso tiene con la sociedad” (p. 1). De ello se puede indicar que, la gestión administrativa se basa más en un estudio que en acciones concretas, y agregan un rol importante que cumple o debería cumplir cada organización el cual es el compromiso con su entorno social, y contar con un propósito en beneficio hacia la comunidad.

Por su parte Millán, Córdoba y Ávila (2009) señalaron que la G.A es:

Un conglomerado de acciones y decisiones que permiten obtener un objetivo previamente definido. La idea de gestión está referida al logro de resultados óptimos en todo aspecto, por esta razón no se debe entender como un conjunto de acciones sino de logros. (p. 49)

Entonces, con una gestión administrativa adecuada, no admitiría ningún tipo de fracaso o desavenencia en la institución por el contrario las actividades se

Desarrollarían de forma sistemática y oportuna, aprovechando los recursos de la empresa y las habilidades de todo el personal a nivel gerencial, administrativo y operativo.

Yañez (2004) manifestó que la gestión administrativa “es conjunto de saberes sistematizados y actuales en relación a procesos de diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y control de las acciones de una organización, que interactúan en un contexto social dirigido por racionalidad y la técnica” (p. 31). Desde esta perspectiva, la gestión administrativa debe considerar la realidad social en la que se desarrolla, y debe contar con conocimientos actuales, es decir, modernizar sus saberes para mejorar sus procesos de diagnóstico, diseño, planificación y ejecución, lo cual es un punto importante, pues los cambios deben darse con una visión moderna que permita evolucionar.

Dimensiones de la gestión administrativa

Chiavenato (2010) mencionó la dimensionalidad de la gestión administrativa están compuestas de la siguiente manera: (a) planear; (b) organizar; (c) direccionar; y (d) controlar.

Dimensión 1: Planeación

Chiavenato (2010) dijo que la planeación es:

Un proceso en el cual, de manera consciente, se elige y se desarrolla el mejor camino de acción para lograr un objetivo. Requiere tener un claro conocimiento de la meta, evaluar adecuadamente la realidad para tener en cuenta las acciones pertinentes que deban ejecutarse. La planificación es un proceso que necesita tiempo y que implica tomar decisiones adecuadas que los acerquen a un futuro deseado, considerando los factores internos y externos de la empresa. (p. 135)

La primera función administrativa es la planificación, ya que es la base para las demás funciones. Esta etapa anticipa las metas a alcanzar y las acciones a realizarse para conseguirlos, entonces, es la guía teórica para accionar y buscar un mejor futuro. La planeación inicia con un diagnóstico, luego se establecen objetivos claros y factibles, e indicar a detalle cada acción que se debe realizar

para la consecución de los mismos. Vale resaltar que esta actividad determina hacia donde se pretende llegar, qué se debe hacer, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse.

Por su parte Munch (2009) manifestó que la planeación es:

El procedimiento mediante el cual se determina los objetivos y se eligen los medios más apropiados para lograr dichos objetivos; es también el camino que guía a definir qué hará la organización para alcanzar dichos objetivos. Además, es el proceso en el que se evalúa todos los datos importantes y cambios a futuro, plasmándose en un plan, el cual debe ser detallado inicialmente antes del accionar. La planeación permite anticiparse a tomar una decisión. (p. 39)

Desde esta perspectiva la planeación tiene que ver con el anticiparse ante lo que se tiene que realizar, quién debe realizarlo y de qué manera lo hará. Se presenta como medio entre la realidad presente y la realidad a la que se apunta llegar. Durante este procedimiento se determina un camino con el accionar que guía a todo el personal hacia los objetivos. Es el primer paso antes de dar inicio a la acción.

Martínez (2012) mencionó que la planeación “es un procedimiento por el cual se toma decisiones y acciones en vista al contexto que se quiere mantener o transformar en otra de mejores condiciones, mediante el uso y distribución de recursos” (p. 11). Se deduce que la planificación se realiza en busca de un cambio positivo, y viene a ser una de las mejores maneras para obtener el progreso en una empresa, introduciendo cambios e innovaciones, definidos, seleccionados y programados para el futuro. La planificación no está ajena a las otras funciones administrativas – organización, dirección y control – al contrario, influye y recibe influencia de ellas en todo momento y en los distintos niveles de la empresa. Asimismo, la planificación requiere que los administradores elijan un método y anticipen sus acciones basándose en un plan o lógica, más que en una simple suposición. De este modo, los resultados de la planificación vienen a ser los planes, y estos otorgan a la institución sus metas y objetivos y fijan el mejor procedimiento para alcanzarlos.

Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2010) definió que:

Es un factor referido al establecimiento e implantación de distintas formas de trabajo. Así que el organizador debe poner énfasis en la acción y provocar que las cosas ocurran de manera que todo el personal tenga conocimiento de que hacer, cuándo hacerlo y de qué manera hacerlo. Sus indicadores deberán reflejar el nivel de organización de la entidad, es decir, en el modo que sus trabajadores realicen sus actividades y en temas de abastecimiento, contabilidad y tesorería. (p. 137).

El área administrativa de la institución es la principal encargada de organizar las actividades y funciones que debe desempeñar cada miembro en una organización, y debe concretamente relacionar las maneras de actuar con el fin de ejecutar lo que anteriormente se había planificado, dichas tareas deberán estar detalladas y en un orden adecuado para ser ejecutadas eficazmente. Se entiende entonces, como un proceso de destinar labores y recursos entre los integrantes de una empresa de tal manera que los objetivos puedan ser alcanzados.

Por otro lado, Yáñez (2004) manifestó que la organización “es un acto en el cual se establece un orden de las actividades previamente planificadas, coordinando el aprovechamiento de todos los recursos disponibles que deberá emplear cada individuo en busca de obtener los resultados deseados” (p. 39). Por lo tanto, la base de la organización es el orden correcto que debe existir entre las actividades planeadas, lo cual es relevante pues implica que dichas actividades sigan una secuencia adecuada que haga posible llegar a las metas. También debe existir coordinación por parte de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones, con el propósito de aprovechar al máximo los recursos físicos y humanos con los que cuenta la empresa, sin invadir espacios ni funciones.

Robbins (2013) señaló que “la organización representa la unificación social debidamente estructurada de manera lógica, la cual compete a dos o más sujetos, los cuales actúan relativamente a base a un plan con el fin de lograr una meta común” (p. 5). La organización requiere entonces, que se trabaje en equipo, ya sean dos o miles de personas que integren una empresa, deben desempeñarse

con una misma visión, hacia un mismo objetivo; lo cual sólo podría conseguirse cumpliendo sus roles a cabalidad de forma ordenada y coordinada.

Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2010) dijo que:

La dirección es una función que debe cumplir el área administrativa, que guía el accionar de los sujetos hacia la persecución de sus objetivos. Esta labor demanda una comunicación óptima, motivación constante y liderazgo, pues se orienta al manejo del personal. (p. 139)

La dirección es conformada por un cúmulo de sujetos cuya función es orientar a un número de personas hacia el bien de su institución, ejerciendo capacidades valiosas como el liderazgo y la motivación; con ello se puede obtener el esfuerzo y cooperación de los subordinados. La función directiva presupone un manejo efectivo de recursos de la producción, y se ejerce en relación con el esfuerzo que demuestran los trabajadores, pues ellos son la fuerza motriz que harán posible una mayor productividad.

Chiliquinga (2013) mencionó que:

La dirección consiste en la influencia sobre otros con el fin de que intervengan y cooperen para la obtención de los resultados anhelados para la empresa, requiere trabajo en unidad, motivación, comunicación oportuna y liderazgo, con el propósito de que los empleados realicen eficientemente determinadas labores. (p. 42)

Es un hecho comprobado que el personal de una organización necesita sentirse motivado para un mejor desempeño en sus labores, es por ello quienes dirigen una empresa no deben descuidar esta capacidad, que va de la mano con un buen liderazgo, que hará posible que todos se sientan identificados e inspirados a alcanzar de manera conjunta los objetivos de la empresa.

Yañez (2004) manifestó que la dirección es:

Un camino trazado en el cual debe estar explicados y especificados los planes, propósitos y metas, trabajando en colaboración con todos los

Miembros de la organización, llevando un control adecuado del uso de los recursos, y planteando los ajustes necesarios en el ejercicio de los mismos; de este modo, los resultados que se obtendrán serán los mejores y se reflejarán en necesidades colectivas satisfechas. (p. 43)

Entonces, la parte directiva de una organización necesita tener en claro hacia dónde se dirige, luego las acciones concretas para lograr ese propósito y por supuesto contar con una participación voluntaria y empeñosa de sus trabajadores. Esto depende de la dirección, y ésta, de ser eficiente, logrará las maneras de actuar más idóneas en los integrantes del organismo, y como consecuencia aumentará la productividad y se reflejará en el logro de los objetivos, sin olvidar que debe contar con un sistema de control adecuado, por medio del cual exista comunicación oportuna y necesaria para que la organización funcione de la mejor manera.

Dimensión 4: Control

Chiavenato (2010) sostuvo que el control “es una función que compete al ámbito administrativo, que busca lo planeado, organizado y dirigido se encuentre encaminado hacia las metas propuestas por la entidad” (p. 140).

De acuerdo con ello, debe existir un control propicio, inspeccionando y haciendo auditorías regularmente a los sistemas de trabajo, esto se realiza verificando la calidad de los productos, servicios y procesos, también haciendo un riguroso análisis de las finanzas, costos, productividad, etc. todo ello para evitar equivocaciones e ir en la dirección correcta. Quien cumple esta función puede ser llamado “inspector” o “controlador” y debe ser una persona analítica y reflexiva, capaz de enfocarse en los detalles del trabajo con prudencia y cuidado.

Asimismo, Yañez (2004) mencionó que:

El control viene a ser una función administrativa que requiere la consideración de acciones, decisiones y correctivos que según el desenvolvimiento de los trabajadores, y sus modos individuales y colectivos puedan determinar que las acciones se van ejecutando estén acorde a la planificación y al logro de los objetivos de la entidad. (p. 47)

De acuerdo con esta idea, la función de control consiste en evaluar constantemente el trabajo que realiza el personal de una institución, mediante supervisiones; para estar al tanto de que la ejecución de las actividades es conforme a lo planeado y si esto no se ajusta a las circunstancias, lo cual en mayor o menor medida puede ocurrir, se pueda tomar acciones oportunas para restaurar el equilibrio y no perder el rumbo hacia las metas de la organización.

Chiliquinga (2013) manifestó que:

El control radica en supervisar, verificar y comparar los resultados obtenidos, con los que se esperan desde la planificación, haciendo posible que las acciones dirigidas se ejecuten rigiéndose a los planes de la empresa y dentro de los parámetros permitidos (p. 47).

De acuerdo con lo indicado puede decir el sistema de control se emplea para mantener las cualidades de los productos y servicios de un sistema referencial, con un rango de tolerancia ya establecido. Por medio del control, la administración debe cerciorarse de que los recursos de la organización son utilizados de manera racional. El control es indispensable para asegurar el logro de objetivos, sin él no se podría saber si se va en la dirección correcta, además permite corregir las desviaciones de manera oportuna.

Base teórica sobre la gestión administrativa como desarrollo de la organización

Gibson (1997) dijo que:

El DO (desarrollo de la organización) es considerado como una técnica para la buena gestión que se emplea para realizar cambios considerables en una organización. Entonces, es vista como una práctica dirigida a lograr cambios, que surge de un agente para obtener progreso en una organización. (p. 151)

Este modelo está enfocado en los cambios relevantes que deben partir desde las indicaciones y orientaciones de un agente con capacidades organizativas que sepa gestionar adecuadamente una organización. En un primer momento, plantea la toma de decisiones de manera conjunta, para luego

Continuar una secuencia estructurada de pasos para obtener estos cambios, los cuales son alcanzados a corto o a largo plazo.

Gibson (1997) señaló también que “el DO, debido al carácter de técnica de gestión, debe poner en práctica los valores principales de los gestores, sin considerar los valores de los agentes de cambio” (p. 51).

En un primer plano, este modelo es poco ético, pues no toma en consideración los valores de los agentes que participan en el cambio, por otro lado, en una segunda etapa, quienes gestionan se esfuerzan en recopilar datos a fin de entender y evaluar la naturaleza de los problemas que ocurren en la organización, con el propósito de elaborar y plantear opciones de solución para Alcanzar los cambios en la organización, según este modelo de gestión, se deben seguir los siguientes pasos: (a) considerar las fuerzas de cambio internas (procesos y conductas) y ambientales (tecnología y recursos), (b) evaluar constantemente los resultados del desempeño individuales, grupales y organizacionales, (c) elaborar diagnósticos de los problemas, (d) intervenir apropiadamente, (e) establecer límites, (f) aplicar un método (otorgando oportunidad y ámbito), (g) evaluar los resultados obtenidos a través de la aplicación del método, y reajustar de ser necesario, y (h) retroalimentar los agentes y fuerzas de cambio.

Satisfacción laboral

Definición satisfacción laboral

Actualmente, los conceptos de satisfacción laboral se presentan de diferentes maneras, debido a los diversos estudios que se han realizado, de esta manera cada autor lo aborda de distinta forma.

Según Robbins (2013) definió “la satisfacción laboral como un sentimiento de realización propia con respecto al puesto de trabajo, y surge de una valoración personal de las características de este” (p. 75).

De acuerdo al escritor, sentirse satisfecho en el trabajo demuestra que cuando uno evalúa las características de su labor y la recompensa que recibe al realizarlo, los resultados son positivos y cumplen con las expectativas que cada uno visualiza dentro de su organización,

Es decir, la persona se siente cómoda y conforme trabajando en el lugar en que se encuentra, lo cual no lo exime de tener mayores aspiraciones.

Gibson (1997) dijo que la satisfacción laboral es percibida como:

Las conductas que los individuos presentan con respecto a sus deberes en el trabajo. Es la idea que surge de la atención que se le pone al ámbito laboral, respaldada en agentes intrínsecos y extrínsecos que tienen influencia sobre la manera de actuar de cada persona. (p. 138)

Los individuos que sienten satisfacción laboral lo manifiestan en sus labores, cumpliendo adecuadamente sus funciones, esta satisfacción se logra porque sus necesidades y expectativas con respecto a su trabajo han sido cumplidas.

Davis y Newstrom (1991) manifestaron que el placer en el trabajo es:

Un conjunto de emociones que pueden ser negativas o positivas, experimentadas por los trabajadores, en su puesto o situación laboral. Es una percepción relativa al agrado o al fracaso que surge de sus distintas experiencias en el lugar de trabajo. (p. 203)

Los autores en mención se basan en que la satisfacción laboral comprende a un conjunto de emociones que continuamente no son positivas y satisfactorias, que el empleado va generando y admitiendo a medida que va formando un concepto propio de su entorno laboral, de cómo se percibe a sí mismo en su desempeño y qué expectativas tiene con referencia a su situación laboral, es decir, si se siente útil, valorado, bien recompensado y con oportunidades de progresar.

García (2010) menciona que “la satisfacción laboral es un hecho que abarca múltiples dimensiones, el cual une las características individuales del trabajador y el labor en sí, teniendo en cuenta el rol que cumple la empresa en su comunidad” (p. 3).

En este contexto las satisfacciones laborales están determinadas por factores internos y externos que afectan a la persona, entre los internos encontramos, características de la personalidad, cualidades, necesidades y

Expectativas que posee cada persona, entre los factores externos consideramos la infraestructura, el entorno social y el clima laboral.

Según Bravo (2002) manifestó acerca de la satisfacción laboral que es “una conducta ligada al puesto de trabajo, y no directamente unida a los factores que conforman el trabajo, pero sí depende mucho de estos factores” (p. 247).

Conforme a lo mencionado podemos decir que, la satisfacción laboral puede ser vista como una conducta positiva que un individuo manifiesta en base a factores implicados en el trabajo, es una sensación personal pero que se obtiene trabajando en conjunto, jefes y subordinados.

Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral puede ser tratada desde distintos puntos de vista, sin embargo, dando prioridad y estando en comunión con Robbins (2013), se establece las siguientes dimensiones que dicho autor sustenta: (a) reto del trabajo; (b) sistema de recompensas justas; (c) condiciones favorables; y (d) colegas que brindan apoyo.

Dimensión 1: Reto del trabajo

Robbins (2013) señaló sobre esta dimensión que “Se desarrolla cuando el empleado se inclina por actividades laborales que le permitan aprovechar sus capacidades, con una retroalimentación activa que le permita saber si su desempeño es el adecuado” (p. 76).

Es decir, si el empleado muestra satisfacción en su trabajo, si se le brinda la oportunidad de manifestar sus capacidades en un ambiente laboral agradable, por lo tanto se siente bien al realizarlo, además si se le orienta adecuadamente y se le comunica lo que está haciendo correctamente y qué aspectos puede mejorar en su trabajo.

Amorós (2007) manifestó al respecto que:

Es la función psicológicamente retadora o desafiante, es decir aquella labor que demanda más esfuerzo mental para alcanzarlo, y si se presenta como algo atractivo o de interés del empleado requerirá que éste manifieste sus capacidades resolutorias en nuevas circunstancias. (p. 75)

Cuando el trabajador se siente capaz de desempeñarse óptimamente en sus funciones e incluso tiene la confianza en sí mismo para poder asumir nuevos retos, dando soluciones y propuestas innovadoras, es porque en la organización existen líderes que han propiciado este empoderamiento, mediante la motivación y la capacitación constante.

Gibson (1997) señaló “se refiere al nivel de acción que desempeña cada empleado y es percibida por él, de forma intrigante gracias a los conocimientos y aprendizajes que puede adquirir aprovechando las oportunidades y asumiendo nuevas obligaciones” (p. 138).

El trabajador que está motivado y se siente seguro de sus capacidades, verá los retos como oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal, y a medida que vaya incrementando sus conocimientos y su seguridad en sí mismo, será capaz de asumir nuevos cargos y por lo tanto nuevas responsabilidades.

Dimensión 2: Sistema de recompensas justas

Robbins (2013) refirió respecto al sistema de recompensas justas que

Esta se considera a las políticas de equidad en un organismo, es decir, la percepción de justicia en el salario y en las condiciones laborales que debe tener cada trabajador, y que no excluye a las ambiciones o ganas de superación. (p. 77)

La equidad consiste en darle a cada persona lo que merece sin perjudicar a los demás, y es de suma importancia que este concepto sea comprendido y percibido por el trabajador, quien debería sentir que su esfuerzo es recompensado adecuado, a través de su salario, bonos, incentivos y ascensos.

Por otra parte, Amorós (2007) señaló acerca de la equidad de recompensas que “si un trabajador no considera que esté siendo recompensado apropiadamente, ya sea por un factor económico o personal, entonces su satisfacción laboral reducirá” (p. 75).

En efecto si la persona que se sienta remunerada de manera injusta, demostrará su inconformidad mediante acciones negativas, las cuales podrían perjudicar a toda la organización, y este inconveniente no está

Referido únicamente al salario, también puede sentir que no se le están brindando oportunidades de superación o no se siente bien tratado por los jefes.

Davis y Newstrom (1991) señalaron que:

Los incentivos son medios de recompensa que pueden estimular y direccionar determinados logros. Las recompensas equitativas se relacionan al buen desempeño de los empleados, construyendo valiosos estímulos para su productividad; independientemente de su antigüedad en el puesto de trabajo o la cantidad de horas que labore. (p. 234)

Desde esta perspectiva, una recompensa justa constituye un estímulo para el empleado hacia el logro de objetivos concretos, además el incentivo debe ser reflejo del desenvolvimiento adecuado que ha de realizar cada trabajador, no por la cantidad de horas de labor sino según su nivel de productividad a la entidad.

Dimensión 3: Condiciones favorables

Robbins (2013) manifestó que “es un tema que preocupa enormemente al empleado pues es de su interés conocer la infraestructura en el cual trabajan, con medidas de seguridad y buenas instalaciones. Todo ello afectará su desempeño” (p. 80).

Los empleados toman en consideración las condiciones físicas del lugar donde trabajan, si representa un espacio seguro para ellos, de este modo se sentirán cómodos y tranquilos para desempeñarse de la mejor manera, aunque debemos tener en cuenta que no solo el espacio físico que determina la satisfacción laboral también es uno de los tantos factores que influyen en ella.

García (2010) menciona que “son comodidades del entorno donde se ejecuta una actividad aboral, las cuales deben estar equipadas y ambientadas debidamente para un cumplimiento adecuado de su labor” (p. 5).

Una organización o institución de trabajo en buena condición, es aquel que da comodidad al trabajador, sin necesitar lujos ni excentricidades, y quienes dirigen la institución o empresa deben habilitar ambientes adecuados para el bienestar de sus trabajadores.

Del mismo modo Amorós (2007) mencionó que “El acondicionamiento positivo de la labor se refiere al ambiente adecuado que brindan cómodos y seguros los lugares en que se realiza el trabajo esto crea enorme satisfacción al trabajador” (p. 75).

El ambiente de trabajo debe contar con buena infraestructura, tecnología, equipamiento y buenos ambientes que otorguen comodidad a quienes diariamente asisten para cumplir sus funciones; sin embargo en la actualidad hay muchos espacios inadecuados donde los trabajadores arriesgan su integridad física.

Dimensión 4: Colegas que brindan apoyo

Robbins (2013) señaló que “un trabajador exitoso es quien influye positivamente en sus pares, mostrando humildad y propiciando el trabajo en equipo; es quien mantiene un buen desenvolvimiento y es capaz de apoyar a otros en su superación” (p. 82)

Si las personas de una misma institución trabajan ayudándose mutuamente, es porque han logrado interiorizar las metas comunes que posee la empresa, y no buscan solo su beneficio personal, también la colectividad. Además, para que un trabajador se sienta bien y cómodo en su trabajo, no solo amerita contar con un lugar adecuado, también necesita de un clima laboral agradable, donde puedan apoyarse unos a otros y entre todos.

Amorós (2007) manifestó que “los colaboradores o colegas generan un ambiente laboral amigable y de apoyo mutua que tiende a crear niveles de satisfacción positivos” (p. 75).

Los trabajadores que forjan el compañerismo incluso una amistad con sus pares, tienen un mayor agrado de ir al centro de trabajo, obteniendo un beneficio personal y para su organización, dichos sentimientos amicales, los motivan a ayudarse recíprocamente y crean un clima laboral positivo y mejores resultados.

Gibson (1997) expresó que “el grado de confraternidad, competitividad y colaboración entre colegas tiene que ser equitativo, siempre manteniendo un trato amable, debe existir un ambiente de respeto y de interrelación laboral – social propicio para el personal” (p. 138).

Mantener buenas relaciones interpersonales entre compañeros, comunicándose adecuadamente, con respeto y tolerancia, les dará la capacidad de apoyarse en situaciones problemáticas, esto no significa que no existirán discrepancias, pueden existir, pero llegando a una solución a través del diálogo; ello también depende de la actitud de cada persona, y son los directivos quienes deben propiciar un clima laboral agradable brindando espacios de socialización y esparcimiento.

Bases teóricas de la satisfacción en el trabajo

Para explicar la satisfacción en el trabajo se han presentado un gran número de teorías, las cuales en su mayoría se han centrado en temas motivacionales, ya que la motivación cumple un papel importante dentro de las actitudes del trabajador, demostrando cierta “satisfacción” en su área de trabajo. Entonces, si se parte de esta proposición, mencionaremos las teorías motivacionales más importantes dentro de la variable de estudio.

La teoría de la jerarquía de las necesidades

Koontz y Weihrich (2010, citados por Alvarado y Aguilar, 2013, p. 18) sostuvieron que esta teoría fue elaborada por el psicólogo Abraham Maslow quien consideró las necesidades del hombre a modo de prioridad o jerarquía, y concluyó que un conjunto de necesidades al ser satisfechas, estas dejan de usar como impulsos motivadores (p. 18). El autor plantea que las personas poseen una motivación dentro de ellas, la cual es propia y está dirigida hacia el crecimiento personal y la autorrealización, esta direccionalidad es positiva, y abarca a las razones de escasez como a los motivos de desarrollo y crecimiento. Las necesidades fueron jerarquizadas por Maslow de la siguiente manera: de índole fisiológica, de seguridad, de asociación, de aceptación, de estima y de autorrealización.

La teoría de los dos factores

Alvarado y Aguilar (2013) sostuvieron que esta teoría que fue propuesta por Frederick Herzberg se basa en el vínculo de una persona con su desempeño laboral, que es primordial y que la actitud de esa persona con su labor incide en su fracaso o éxito en ese ámbito (p. 19). De acuerdo a lo que menciona Frederick Herzberg, la motivación y la satisfacción se desarrollarían de forma positiva en una persona, siempre y cuando sus causas intrínsecas se

activen por las oportunidades o por factores que se vinculen directamente al trabajo, pues ello trae consigo, niveles de autorrealización y de desarrollo personal mediante su desempeño en dicha actividad y en la manera en cómo desafíe dicho reto.

Teoría de la equidad y la justicia organizacional

Adams (1965, citado por Alvarado y Aguilar, 2013, p. 25) manifestó que:

Los individuos realizan comparaciones con otros acerca de lo que hacen y lo que reciben a cambio, después tratan de eliminar todos los agentes no ecuánimes. Si perciben un nivel de desequilibrio y no están conformes, por ejemplo con la paga, pues no sienten que esté bien compensada, se experimenta un efecto de inconformidad e injusticia, lo cual produce molestia y cuando se sienten recompensados en exceso, hay algunos que llegan a experimentar un sentimiento de culpa. (p. 25)

La teoría de la equidad permite que cada persona se siente merecedor de un trato equitativo ante sus demás compañeros, siempre y cuando estos se encuentren en las mismas circunstancias, pero si llega a sentir que no es valorado, ya sea por una baja remuneración o por un puesto inadecuado, le causa enojo hacia sí mismo y hacia sus semejantes, y puede desencadenar en una baja autoestima.

Teoría de las expectativas

Vroom (1954, citado por Alvarado y Aguilar, 2013, p. 27) manifestó que:

El personal desarrollará un incremento gradual en su nivel de esfuerzo, cuando se sientan seguros de que ello les permitirá obtener una valoración positiva de su desempeño; y a su vez, le conducirá a reconocimientos y recompensas en la organización, tales como un ascenso, un bono, un incremento en su salario o premios que satisfagan sus objetivos personales. (p. 27)

Las conductas deseables de un sujeto, se obtienen cuando este encuentra satisfacción en lo que hace, y puede colmar sus expectativas, es claro que la

persona que considere que sus esfuerzos son valorados y recompensados tendrá un desempeño óptimo en el cumplimiento de sus funciones con una actitud positiva, y esto traerá como resultado, una mejoría en la productividad.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?

Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es la relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación que existe entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación que existe entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?

1. 5. Justificación

Justificación teórica

La investigación realizada adoptó los fundamentos y aportes de múltiples autores, priorizando como autor base en cuanto a la variable gestión administrativa la información brindada por Gibson (1997) y también, Chiavenato (2010) quien

manifestó que la gestión administrativa es un procedimiento que abarca planificar, direccionar, organizar y controlar el empleo de los medios de una organización para alcanzar sus objetivos. De la misma manera en cuanto a la variable satisfacción laboral se inclinó por las citas de Alvarado y Aguilar (2013) quienes se refieren a las teorías de la jerarquía de las necesidades, como los dos factores, la equidad, justicia organizacional y la teoría de las expectativas y también lo dicho por Robbins (2013) quien señaló que la satisfacción laboral “Es la percepción de como un trabajador logra identificarse con su entidad, con su objetivos y busca fijarse en un puesto en dicha entidad como uno de sus integrantes” (p. 75).

Justificación práctica

Los conocimientos adquiridos del presente estudio contribuyó a que los trabajadores del SENACE puedan entender los diversos factores que componen a la gestión administrativa y la dimensionalidad de cada uno de ellos para determinar su relación con la satisfacción laboral con el propósito de hallar estrategias oportunas y relevantes para promover el desarrollo de un contexto laboral donde prevalezca la concordia y la satisfacción en cada uno de sus colaboradores. Así mismo los datos adquiridos, los cuales han sido procesados, permitirán reorganizar, formular, diseñar o mejorar los índices de gestión administrativa y satisfacción laboral. Los instrumentos de recaudación de información aplicados en este estudio servirán como base para una evaluación objetiva adecuándose, fundamentándose y validándose adecuadamente de tal forma que la sencillez de su aplicación e interpretación los convertirán en importantes medios dispuestos a furas investigaciones en otras organizaciones.

Justificación metodológica

El presente estudio se ha planeado como objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de Administración del SENACE, por ello se ha enmarcado el trabajo dentro de un método hipotético deductivo, con un tipo de estudio aplicada, de nivel correlacional y un diseño de estudio no experimental y de corte transversal. Así mismo se han aplicado como técnica de recolección de

Datos y sus instrumentos dos cuestionarios debidamente estructurados según sus dimensiones de los cuales una vez recogida la información de las unidades de análisis y analizado los datos estos llevaron a determinar entre otros aportes que los resultados son un precedente para otras investigaciones que puedan realizarse en las diversas empresas públicas o privadas, así como también aportará nuevos conocimientos sobre las variables de estudio. Así mismo se han estructurado dos cuestionarios adaptados los cuales han sido sometidos a un proceso de aceptabilidad mediante un juicio de expertos y con un análisis de confiabilidad realizando con una prueba piloto desarrollada con los trabajadores de otras oficinas del SENACE, antes de aplicar dichos instrumentos en las unidades de análisis tomadas en cuenta para la realización del estudio de la presente investigación. Además, se han considerado los instrumentos que puedan ser utilizados en trabajos similares posteriormente.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Existe relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específica 2.

Existe relación entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específica 3.

Existe relación entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específica 4.

Existe relación entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

1.6. Objetivos**Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Objetivos específicos:***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación que existe entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación que existe entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

II. Método

2.1. Diseño

Método

El método empleado fue el hipotético deductivo lo cual Soto (2015) mencionó que:

El método hipotético deductivo contribuye a dar validez a las hipótesis planteadas mediante un diseño estructurado, de la misma manera se busca la veracidad o la objetividad de cada variable del objeto de estudio. Así mismo este método ayuda a verificar el valor de verdad o falsedad de las hipótesis que no se pueden demostradas directamente ya que son enunciados generales. (p. 49).

Enfoque de estudio

El estudio presentó un enfoque cuantitativo que según Hernández et al (2014) manifestaron que:

Emplea la recaudación de información con el fin de verificar una supuesto, para ello se basa en la medición de datos numéricos los cuales son analizados estadísticamente de tal manera que se pueda determinar patrones de conductas y sustentar un marco teórico. (p. 4)

Además este enfoque se fortalece con el método hipotético deductivo ya que trasluce la medición y la magnitud de los fenómenos observados o de los problemas, objetos de la investigación. Con este enfoque se busca analizar las características y los comportamientos de cada variable mediante la medición de cada una de sus dimensiones.

Tipo de estudio

El estudio planteado en esta ocasión se enfrascó en un tipo de estudio aplicada que Valderrama (2013) indicó como:

La investigación aplicada es también conocida como activa, dinámica, práctica o empírica. Se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para

llevar a cabo la solución de problemas, con la finalidad de generar bienestar a la sociedad. (p. 164)

Es decir, este tipo de investigaciones busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, tratando de aportar nuevos conocimientos a la ya existente sobre el tema de estudio.

Nivel de estudio

El estudio se concentró en un estudio de nivel correlacional, la cual según Sánchez (2004) mencionó como:

Los estudios de nivel correlacional están orientadas a determinar el grado de correlación que existe entre las variables de estudio dentro de una muestra, de tal manera que se puedan explicar la relación que existe entre los sucesos o fenómenos observables. (p.79).

Considerando esto, la investigación busca conocer la relación existente entre las variables: gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Diseño

Según el diseño el estudio planteado se enmarcó dentro de una investigación no experimental, puesto que se ha recaudado información en base a la observación de los hechos de manera natural, sin alterar o intervención en la realidad que se investiga. Al respecto Ortiz (2004) dijo:

Se conceptualiza a las investigaciones de manera no experimental a aquellos estudios donde no se han realizado experimento alguno y tampoco se ha manipulado las variables de tal manera que la realidad de los fenómenos u hechos se aprecian de forma natural. (p. 48)

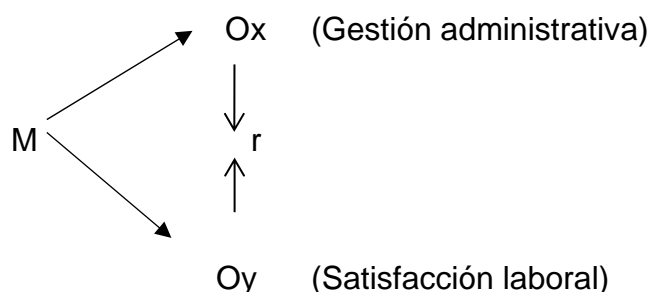
Así mismo el estudio es de corte transversal la cual según Bernal (2006) dijo que:

Los estudios transversales son aquellos en las cuales se recaba la información o datos en momento determinado, en un único instante sin

elección a aplazarse o extenderse ya que su propósito es realizar una descripción de la realidad de las variables en un tiempo único. (p.151)

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, cabe indicar que el estudio transversal buscó manifestar la realidad de las variables de esta investigación de tal manera que se pudiera describir y analizar sus incidencias e interrelaciones en ese instante, fue como tomar una fotografía a lo que se estaba suscitando.

Para el caso del tratamiento de la realidad se empleó el esquema propuesto por Soto (2015) la cual lo estableció como:



Dónde:

M: Muestra de trabajadores

Ox: Es el primer variable de estudio: Gestión administrativa

Oy: Es la segunda variable de estudio: Satisfacción laboral

2.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de las variables

Gestión administrativa.

Chiavenato (2010) dijo que la planeación es:

Un proceso en el cual, de manera consciente, se elige y se desarrolla el mejor camino de acción para lograr un objetivo. Requiere tener un claro conocimiento de la meta, evaluar adecuadamente la realidad para tener en cuenta las acciones pertinentes que deban ejecutarse. La planificación es un proceso que necesita tiempo y que implica tomar decisiones adecuadas

que los acerquen a un futuro deseado, considerando los factores internos y externos de la empresa. (p. 135)

Satisfacción laboral.

Robbins (2013) definió “la satisfacción laboral como un sentimiento de realización propia con respecto al puesto de trabajo, y surge de una valoración personal de las características de este” (p. 75).

Definición operacional de las variables

Gestión administrativa

Se definió la variable gestión administrativa partiendo de sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control cada uno con sus pertinentes indicadores.

Satisfacción laboral

Se ha definido la variable satisfacción laboral partiendo de sus dimensiones: reto del trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables y colegas que ofrecen apoyo con sus concernientes indicadores.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Planeación	Toma de decisiones	1,2	(5) Muy bueno	Ineficiente [6 – 14]
	Elaboración de planes	3,4	(4) Bueno (3) Aceptable (2) Deficiente	Regular [15 – 22]
	Administración estratégica	5,6	(1) Muy deficiente	Eficiente [23 – 30]
Organizar	Estructura	7,8	(5) Muy bueno	Ineficiente [6 – 14]
	Diseño organizacional	9,10	(4) Bueno (3) Aceptable (2) Deficiente	Regular [15 – 22]
	Recursos humanos	11,12	(1) Muy deficiente	Eficiente [23 – 30]
Dirección	Comportamiento organizacional	13,14	(5) Muy bueno	Ineficiente [6 – 14]
	Motivación	15,16	(4) Bueno (3) Aceptable (2) Deficiente	Regular [15 – 22]
	Liderazgo	17,18	(1) Muy deficiente	Eficiente [23 – 30]
Control	Evaluación del desempeño real	19,20	(5) Muy bueno	Ineficiente [6 – 14]
	Estándares	21,22	(4) Bueno (3) Aceptable (2) Deficiente	Regular [15 – 22]
	Medidas de control administrativo	23,24	(1) Muy deficiente	Eficiente [23 – 30]
variable: Gestión administrativa		Del 1 al 24	(5) Muy bueno (4) Bueno (3) Aceptable (2) Deficiente (1) Muy deficiente	Ineficiente [24 – 56] Regular [57 – 89] Eficiente [90 – 120]

Fuente: Salas (2016) adaptado por Br. Maza Gamboa Luz Célica

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante	1	(5) Siempre	No satisfecho [5 - 11]
	Naturaleza del trabajo	2	(4) Casi siempre	Medianamente satisfecho
	Logro	3	(3) A veces	[12 - 18]
	Trabajo en sí mismo	4	(2) Casi nunca	Satisfecho
	Identidad de la tarea	5	(1) Nunca	[19 - 25]
Sistemas de recompensas justas	Reconocimiento	6		
	Demandas del trabajo	7		
	Habilidades del individuo	8		No satisfecho [9 – 21]
	Estándares de salario de la comunidad	9	(5) Siempre	Medianamente satisfecho
	Equidad - desigualdad	10	(3) A veces	[22 – 34]
	Pago actual	11	(2) Casi nunca	Satisfecho
	Oportunidades de ascender	12	(1) Nunca	[35 – 45]
	Políticas de ascensos	13		
	Rotación del personal	14		
Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo	15	(5) Siempre	No satisfecho [5 - 11]
	Insumos	16	(4) Casi siempre	Medianamente satisfecho
	Autonomía	17	(3) A veces	[12 - 18]
	Área de trabajo	18	(2) Casi nunca	Satisfecho
	Clima organizacional	19	(1) Nunca	[19 - 25]
Colegas que brindan apoyo	Colegas cooperadores	20		No satisfecho [4 – 9]
	Relaciones con los compañeros	21	(5) Siempre	Medianamente satisfecho
	Líderes tolerantes	22	(3) A veces	[10 – 15]
	responsabilidad laboral	23	(2) Casi nunca	Satisfecho
Variable: Satisfacción laboral			(1) Nunca	[16 – 20]
				No satisfecho [23 – 53]
			(5) Siempre	Medianamente satisfecho
			(4) Casi siempre	[54 - 84]
			(3) A veces	Satisfecho
			(2) Casi nunca	[85 – 115]
			(1) Nunca	

Fuente: Palomares (2017) adaptado por Br. Maza Gamboa Luz Célica

2.3. Población y muestra censal

Población

La población del presente trabajo investigativo estuvo conformada por 40 empleados de la Oficina de Administración del SENACE tal y como se muestra en la tabla 3.

Por su parte Sánchez (2004) indicó que “la población es el conglomerado de todas las unidades de análisis que se ubican en un mismo espacio y momento determinado y que tienen características similares” (p. 111). De ello se establece que una población debe ser comprendida como el total de seres u elementos a quienes va dirigido la investigación y que guardan una relación y características comunes.

Tabla 3

Distribución de la población de estudio

N°	Área de trabajo	Nro de trabajadores
1	Unidad logística	24
2	Unidad de recursos humanos	7
3	Unidad de contabilidad y control previo	5
4	Unidad de tesorería	4
Total		40

Fuente: Planilla de trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018.

Muestra censal

Dado que en este estudio, la población es menor a cien y además el investigador puede trabajar con el total de unidades de análisis que conforman la población, entonces todas las unidades de análisis que conforman la población, pasarán a ser parte de la muestra, considerándolos como muestra censal. Al respecto Ramírez (1999) dijo que:

La muestra es considerada censal cuando se elige al 100% de la población pues el total de las unidades de análisis es manejable por el investigador. Es decir una muestra es censal ya que el total de los elementos que conforman la población son quienes a quienes se analizan. (p. 140)

Por lo tanto el grupo tomado como grupo de análisis se conformó por los 40 trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Identificados los propósitos trazados, el presente estudio empleó como técnica a la encuesta, la cual Encarnación (2004) definió como “La manera de recabar información acerca de hechos, metas, puntos de vista, conocimientos, etc., la cual se basa en la interrelación entre el encuestador (investigador) y el encuestado (el que brinda la información) empleado para ello un cuestionario” (p.238). Entonces cabe comprender que esta técnica es un procedimiento de recopilación de información de manera directa en donde además de objetividad debe existir empatía entre el investigador y el investigado con el fin de darle veracidad, consistencia y fundamentación al estudio. Así mismo se debe tener en consideración que esta técnica es empleada en trabajos que están enmarcados en enfoques cuantitativos, como lo es el presente trabajo de investigación ya que se proveerá de información numérica los cuales serán tratados estadísticamente donde se evaluará y determinará la relación entre las variables.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se empleó en este estudio fue el cuestionario, el cual Canales (2009) señaló como “es el medio de recolección de datos más usado socialmente empleado al tratar con una gran cantidad de encuestados debido a que contribuye a obtener respuestas directas a través de la formulación de interrogantes debidamente estructuradas” (p.130). Se toma en consideración este medio puesto que se adecua a la técnica determinada anteriormente; además integra la forma concreta y directa para obtener la información necesaria para el estudio que se encuentra sujeto a determinadas condiciones.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la variable gestión administrativa

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre gestión administrativa
Autor : Salas Sánchez Ayly (2016)**Adaptado por** : Maza Gamboa Luz (2018)**Lugar** : Oficina de Administración del SENACE**Fecha de aplicación** : 25 de junio de 2018**Objetivo** : Determinar el nivel de gestión administrativa**Administrado a** : Trabajadores de la Oficina de Administración
del SENACE**Tiempo** : 15 minutos

Observación : El instrumento es de escala tipo Likert y con valores codificados de la siguiente manera: (5) Muy bueno, (4) Bueno, (3) Aceptable, (2) Deficiente y (1) Muy deficiente, así mismo corresponde a un tipo de aplicación colectiva, con un tiempo de aplicación de 15 minutos. Además, el instrumento ha sido estructurado en base a la operacionalización de la variable de tal manera que cuenta con 24 interrogantes debidamente distribuidas por cada dimensión de la forma siguiente: Planeación (6), Organización (6), Dirección (6) y Control (6) los cuales se enmarcan en los niveles de gestión administrativa eficiente, regular e ineficiente. Finalmente, con el empleo del software SPSS se tiene que el valor máximo donde el total de Ítems es de 24 entonces su rango, valor máximo es de 120 y el valor mínimo es 24 en total.

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para medir la variable satisfacción laboral

Nombre del instrumento	: Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor	: Palomares Álvaro, Vicente Berthony (2017)
Adaptado por	: Maza Gamboa Luz (2018)
Lugar	: Oficina de Administración del SENACE
Fecha de aplicación	: 25 de junio de 2018
Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción laboral
Administrado a	: Trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.
Tiempo	: 15 minutos
Observación	: El instrumento es de escala tipo Likert y con valores codificados de la siguiente manera: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre., así mismo cuestionario se aplica de manera colectiva y con un tiempo de aplicación de 15 minutos. Además, el instrumento ha sido estructurado en base a la operacionalización de la variable de tal manera que contiene 23 interrogantes distribuidas por cada dimensión de la forma siguiente: Reto del trabajo (5 Ítems), Sistema de recompensas (9 Ítems), Condiciones favorables (5 Ítems) y Colegas que brindan apoyo (4 Ítems) los cuales se enmarcan en los niveles de satisfacción laboral no satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho. Finalmente, con el empleo del software SPSS se tiene que el valor máximo donde el total de Ítems es de 23 entonces su rango, valor máximo es de 115 y el valor mínimo es 23 en total.

Validez y confiabilidad de los instrumentos**Validez**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dijeron que:

La validación de los instrumentos está referido a verificar que estos pueden medir lo que en realidad se requiere en cada variable, además debe contener distintos tipos de evidencias que se relacionan con el contenido, el criterio y el constructo. (p.201)

Cada cuestionario estructurado para cada variable de la investigación: gestión administrativa y satisfacción laboral ha sido sometido a un proceso denominado juicio de expertos, pues de esta forma se buscó dar validez psicosométrica y validez de contenido a cada instrumento; por eso estos instrumentos fueron consultados a temáticos y metodólogos que ostentan el grado de maestro y/o doctor, quienes dieron a conocer de la aplicabilidad de dichos instrumentos en este estudio planteado.

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1.	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2.	Magister	Andrés Brancacho Garay	Aplicable
3.	Magister	Fermín Omer Ramírez Pérez	Aplicable

Fuente: Elaborado del informe de opinión de los especialistas

De acuerdo a la tabla 6, se puede apreciar que los expertos dictaminaron conjuntamente que el instrumento es aplicable, considerándolo como bueno para poder obtener los datos necesarios sobre la variable de estudio.

Tabla 7

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción laboral

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1.	Doctor	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2.	Magister	Andrés Brancacho Garay	Aplicable
3.	Magister	Fermín Omer Ramírez Pérez	Aplicable

Fuente: Elaborado del informe de opinión de los especialistas

De acuerdo a la tabla 7, se puede apreciar que los expertos dictaminaron conjuntamente que el instrumento es aplicable, considerándolo como bueno para poder obtener los datos necesarios sobre la variable de estudio.

Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Batista (2014) manifestaron que “la fiabilidad de un instrumento se determina cuando al ser aplicado repetidas veces a un objeto o sujeto, los resultados que se obtienen no varían” (p.200). Esto da a comprender que si el instrumento es aplicado en múltiples ocasiones a la misma muestra, los resultados que se obtienen siguen siendo iguales.

Para hallar la confiabilidad de los instrumentos se procedió a aplicar una prueba piloto teniendo como muestra a 30 trabajadores cuya información luego de ser procesada haciendo uso del programa estadístico SPSS se obtuvo los siguientes resultados con el coeficiente Alfa de Cronbach ya que ambos cuestionarios han sido medidos en escala ordinal y haciendo uso de la siguiente tabla de escalas de los niveles de confiabilidad propuesta por Soto (2015, p. 73).

Tabla 8

Niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Soto (2015)

Tabla 9

Nivel de confiabilidad del instrumento que mide gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,937	24

Fuente: alfa de Cronbach

Según la tabla 9, que corresponde a la confiabilidad de la variable gestión administrativa, se obtuvo el siguiente resultado: 0,937 por lo cual se pudo determinar que el instrumento cuenta con una alta confiabilidad.

Tabla 10:

Nivel de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	23

Fuente: alfa de Cronbach

Según la tabla 10, que corresponde a la confiabilidad de la variable satisfacción laboral, se obtuvo el siguiente resultado: 0,968 por lo cual se pudo determinar que el instrumento cuenta con una alta confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Habiendo identificado a la muestra de trabajo, se aplicaron en primer lugar los cuestionarios a los 40 trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE contando para ello la disponibilidad del tiempo que corresponde a 30 minutos aproximadamente con el propósito de recabar la información oportuna sobre cada variable de estudio.

Estadística descriptiva

Luego de haber recolectado los datos necesarios se procedió al procesamiento, análisis y sistematización de la información empleando el software estadístico SPSS con el que se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencias y gráficos de barras.

Estadística inferencial

Para la contrastación de las hipótesis se ha empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que según Hernández et al (2014) la señalaron como “es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal y es empleado para hallar la correlación entre dos o más variables de

estudio. Además las unidades de análisis de la muestra pueden ser ordenados por rangos” (p.332). Este coeficiente de correlación por rangos (p) es una medida de asociación de dos variables expresados en escalas de tipo ordinal, de tal manera que entre las unidades de estudio se pueda determinar una jerarquía o un orden.

Formulación de las hipótesis estadísticas

Teniendo como base la hipótesis general y las hipótesis específicas, se ejemplifica la formulación nula en contraste a la hipótesis general de la investigación:

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Hipótesis general de la investigación

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Nivel de significación

Teóricamente, el nivel de significancia corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%, es decir “ $\alpha = 0.05$ ”.

Regla de decisión

Si del resultado obtenido, el nivel de significancia resulta que “ p ” es menor que α , entonces se rechaza la hipótesis nula; y si el nivel de significancia resulta que “ p ” no es menor que α , entonces no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba estadística

Los resultados en las pruebas de correlación, se han interpretado comparándolos con la siguiente tabla:

Tabla 11

Escala de interpretación del valor/grado de las correlaciones de Spearman

Valor		Interpretación
De:	A:	
- 0,91	- 1	Correlación muy alta
- 0.71	- 0.90	Correlación alta
- 0.41	- 0.70	Correlación moderada
- 0.21	- 0.40	Correlación baja
0	- 0.20	Correlación prácticamente nula
0	0.20	Correlación prácticamente nula
0.21	0.40	Correlación baja
0.41	0.70	Correlación moderada
0.71	0.90	Correlación alta
0,91	1	Correlación muy alta

Fuente: Soto, R. (2015, p. 58).

2.6. Aspectos éticos

Conforme a la caracterización del trabajo investigativo se han determinado importantes aspectos éticos para la realización del presente estudio puesto que se encuestó a los trabajadores dentro de la entidad pública de tal manera que la información recogida fue procesada adecuadamente y sin adulterar los datos ya que estos deben estar plasmados en los instrumentos aplicados. De la misma manera, se contó con autorización oportuna de los directivos de dicha entidad tomando en cuenta: (a) el encuestado se mantuvo como anónimo, (b) se respetó y se considerado cada uno de sus puntos de vista y (c) no se ha prejuzgado a ninguna unidad de análisis.

III. Resultados

Resultados descriptivos de la investigación

De la variable Gestión administrativa

Tabla 12

Niveles de percepción de la variable gestión administrativa

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	14	35,0	35,0	35,0
	Regular	19	47,5	47,5	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

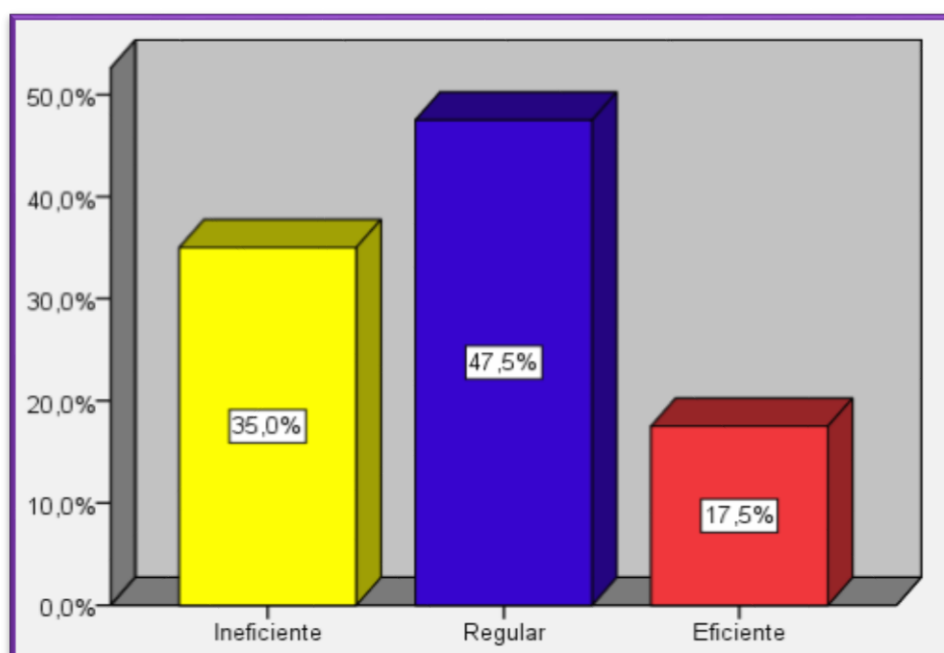


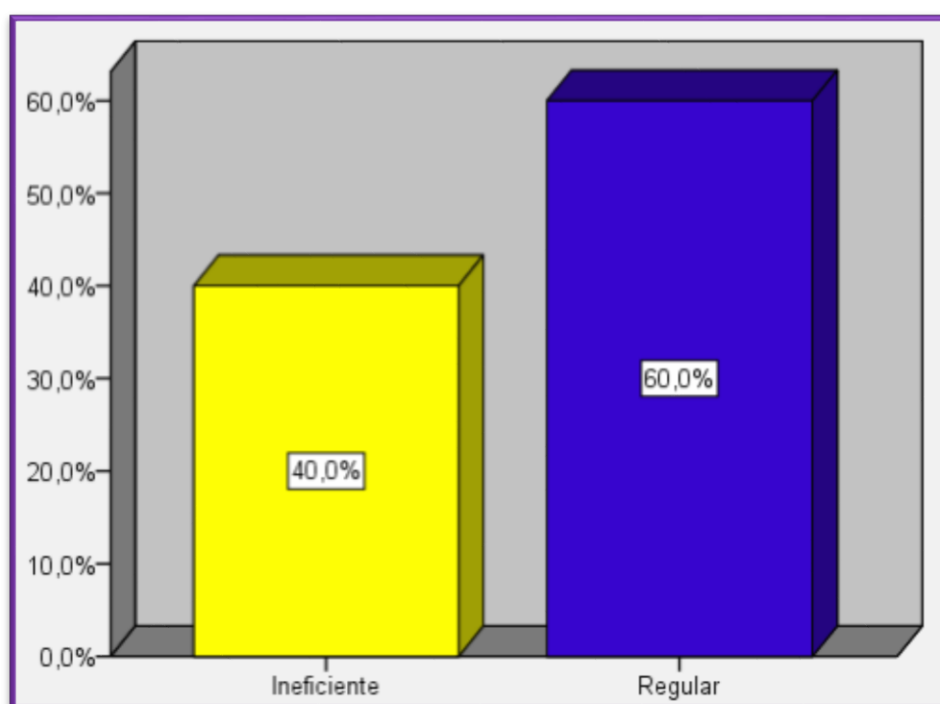
Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa.

Interpretación: De la tabla 12 y figura 1, se observa que 14 (35%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, percibieron que la gestión administrativa es ineficiente; 19 (47,5%) la percibieron como regular y 7 (17,5%) la percibieron como eficiente.

Tabla 13

Niveles de percepción de la dimensión planeación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	16	40,0	40,0	40,0
	Regular	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

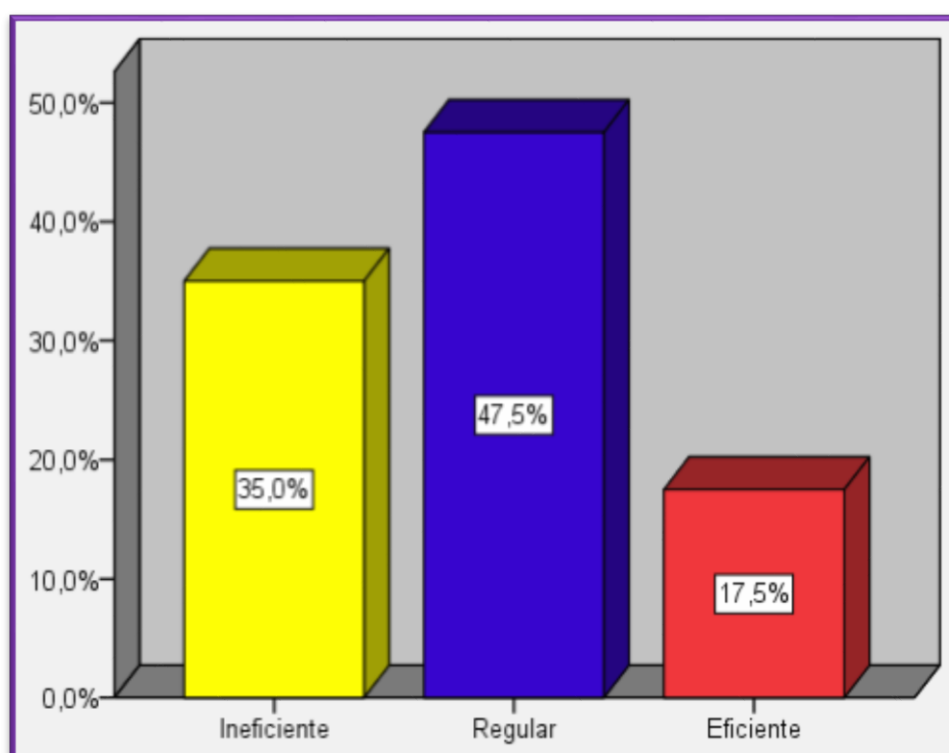
*Figura 2. Niveles de percepción de la dimensión planeación.*

Interpretación: De la tabla 13 y figura 2, se observa que 16 (40%) de los trabajadores de Oficina de Administración del SENACE, percibieron que la planeación es ineficiente y 24 (60 %) la percibieron como regular.

Tabla 14

Niveles de percepción de la dimensión organización

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	14	35,0	35,0	35,0
	Regular	19	47,5	47,5	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

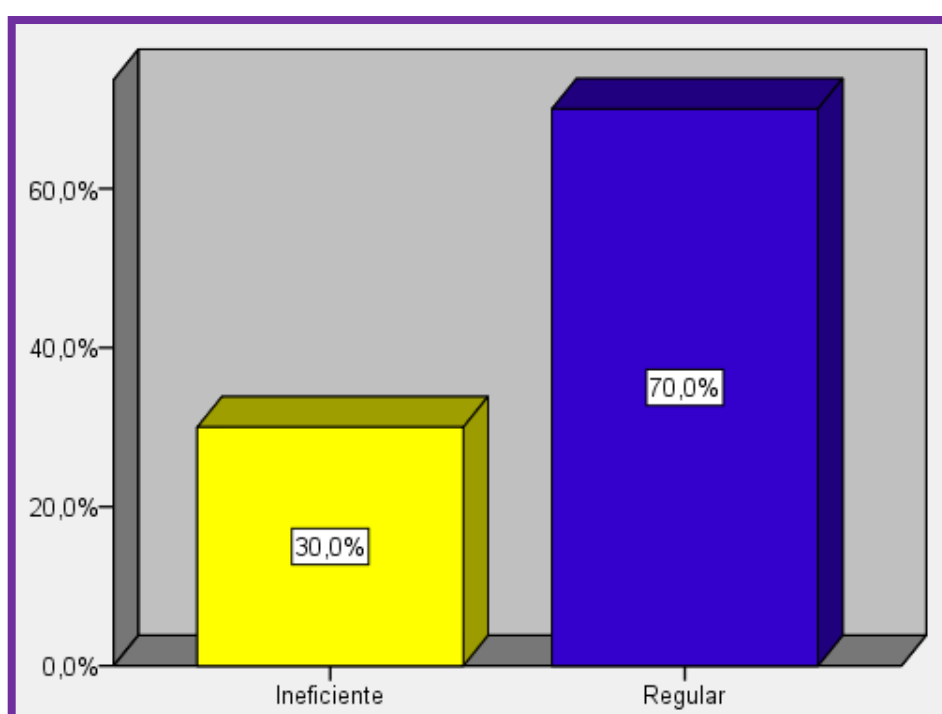
*Figura 3. Niveles de percepción de la dimensión organización.*

Interpretación: De la tabla 14 y figura 3, se observa que 14 (35%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, percibieron que la organización es ineficiente; 19 (47,5%) la percibieron como regular y 7 (17,5%) la percibieron como eficiente.

Tabla 15

Niveles de percepción de la dimensión dirección

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

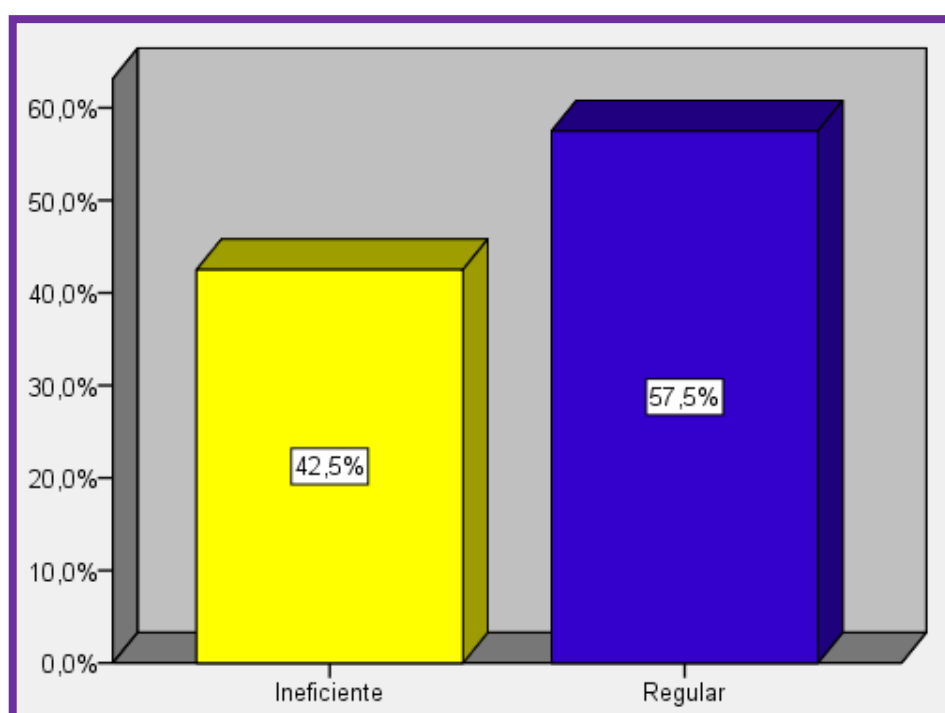
*Figura 4. Niveles de percepción de la dimensión dirección.*

Interpretación: De la tabla 15 y figura 4, se observa que 12 (30%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, percibieron que la dirección es ineficiente y 28 (70%) la percibieron como regular.

Tabla 16

Niveles de percepción de la dimensión control

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	17	42,5	42,5	42,5
	Regular	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Figura 5. Niveles de percepción de la dimensión control.*

Interpretación: De la tabla 16 y figura 5, se observa que 17 (42,5%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, percibieron que el control es ineficiente y 23 (57,5%) lo percibieron como regular.

Tabla 17

Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	14	35,0	35,0	35,0
	Medianamente satisfecho	19	47,5	47,5	82,5
	Satisfecho	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

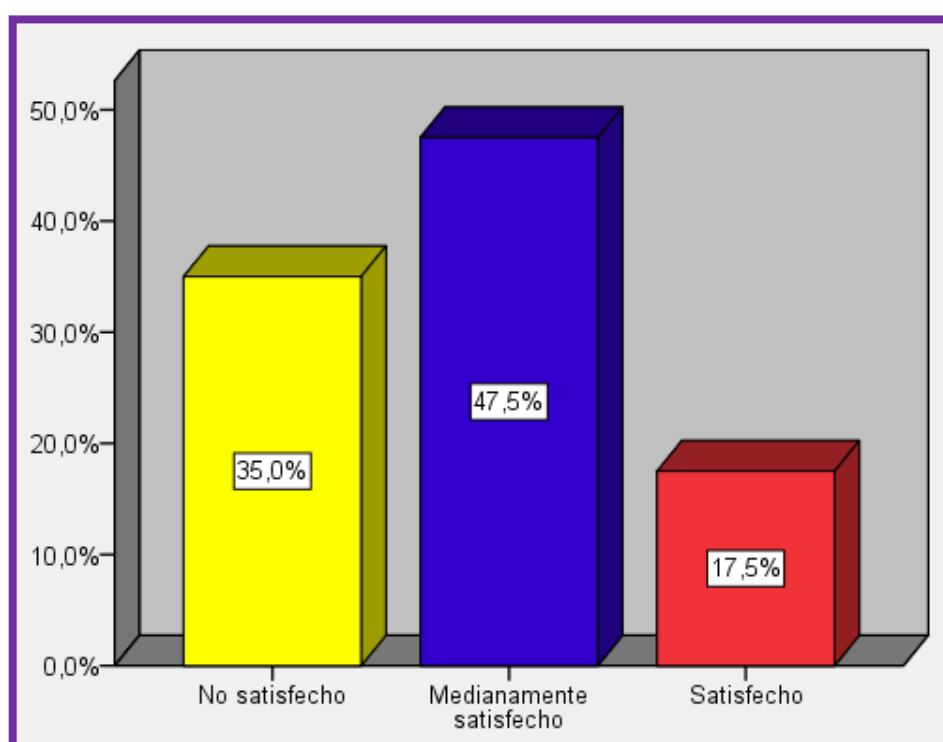


Figura 6. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral.

Interpretación: De la tabla 17 y figura 6, se observa que con respecto a la variable satisfacción laboral; 14 (35%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, se encuentran no satisfechos, 19 (47,5%) se encuentran medianamente satisfechos y 7 (17,5%) se encuentran satisfechos.

Tabla 18

Niveles de percepción de la dimensión reto del trabajo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	10	25,0	25,0	25,0
	Medianamente satisfecho	22	55,0	55,0	80,0
	Satisfecho	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

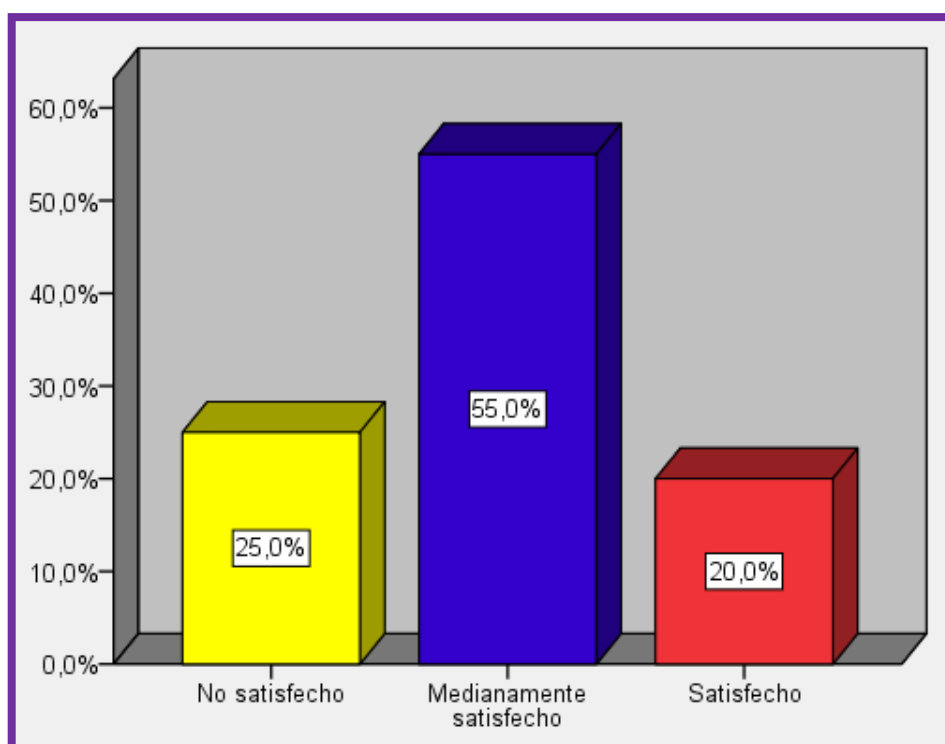


Figura 7. Niveles de percepción de la dimensión reto del trabajo.

Interpretación: De la tabla 18 y figura 7, se observa que con respecto a la dimensión reto del trabajo; 10 (25%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, se encuentran no satisfechos, 22 (55%) se encuentran medianamente satisfechos y 8 (20%) se encuentran satisfechos.

Tabla 19

Niveles de percepción de la dimensión sistemas de recompensas justas

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	13	32,5	32,5	32,5
	Medianamente satisfecho	20	50,0	50,0	82,5
	Satisfecho	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

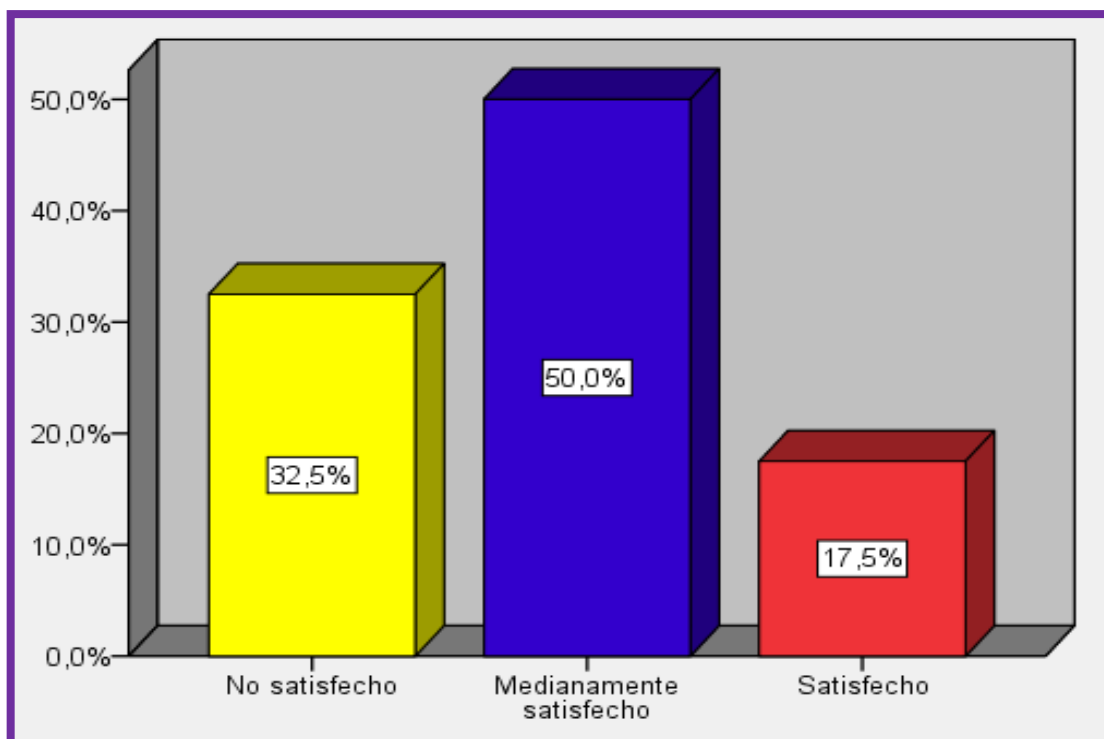


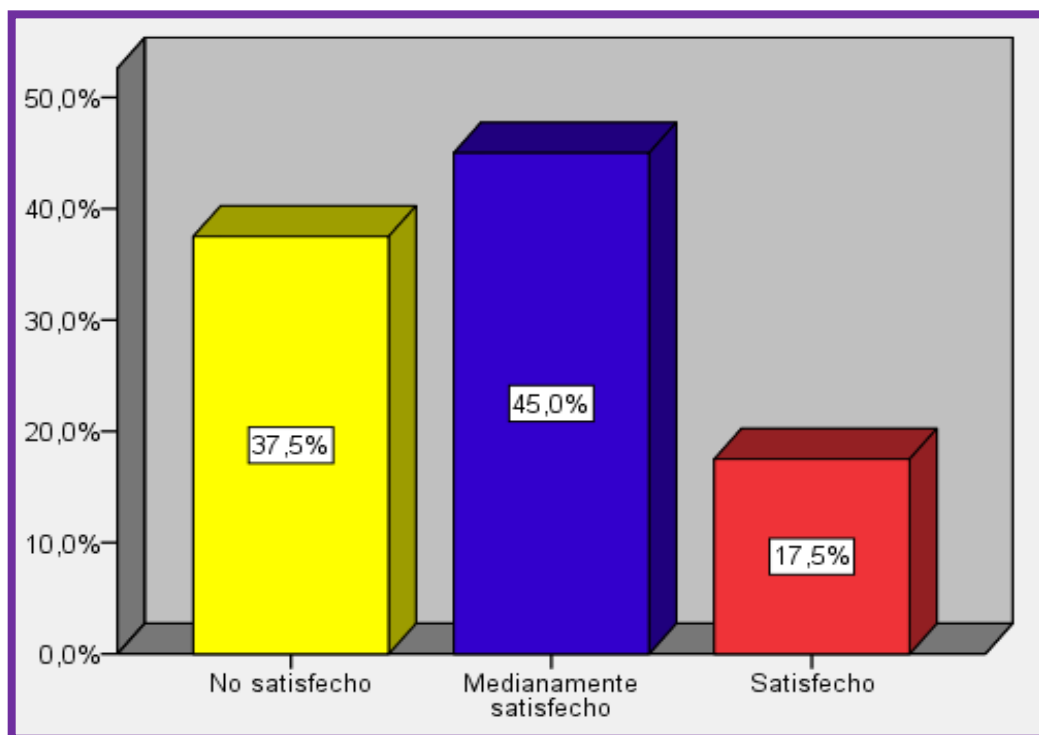
Figura 8. Niveles de percepción de la dimensión sistemas de recompensas justas.

Interpretación: De la tabla 19 y figura 8, se observa que con respecto a la dimensión recompensas justas; 13 (32,5%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, se encuentran no satisfechos, 20 (50%) se encuentran medianamente satisfechos y 7 (17,5%) se encuentran satisfechos.

Tabla 20

Niveles de percepción de la dimensión condiciones favorables

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	15	37,5	37,5	37,5
	Medianamente satisfecho	18	45,0	45,0	82,5
	Satisfecho	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

*Figura 9. Niveles de percepción de la dimensión condiciones favorables.*

Interpretación: De la tabla 20 y figura 9, se observa que con respecto a la dimensión condiciones favorables; 15 (37,5%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, se encuentran no satisfechos, 18 (45%) se encuentran medianamente satisfechos y 7 (17,5%) se encuentran satisfechos.

Tabla 21

Niveles de percepción de la dimensión colegas que brindan apoyo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	16	40,0	40,0	40,0
	Medianamente satisfecho	16	40,0	40,0	80,0
	Satisfecho	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

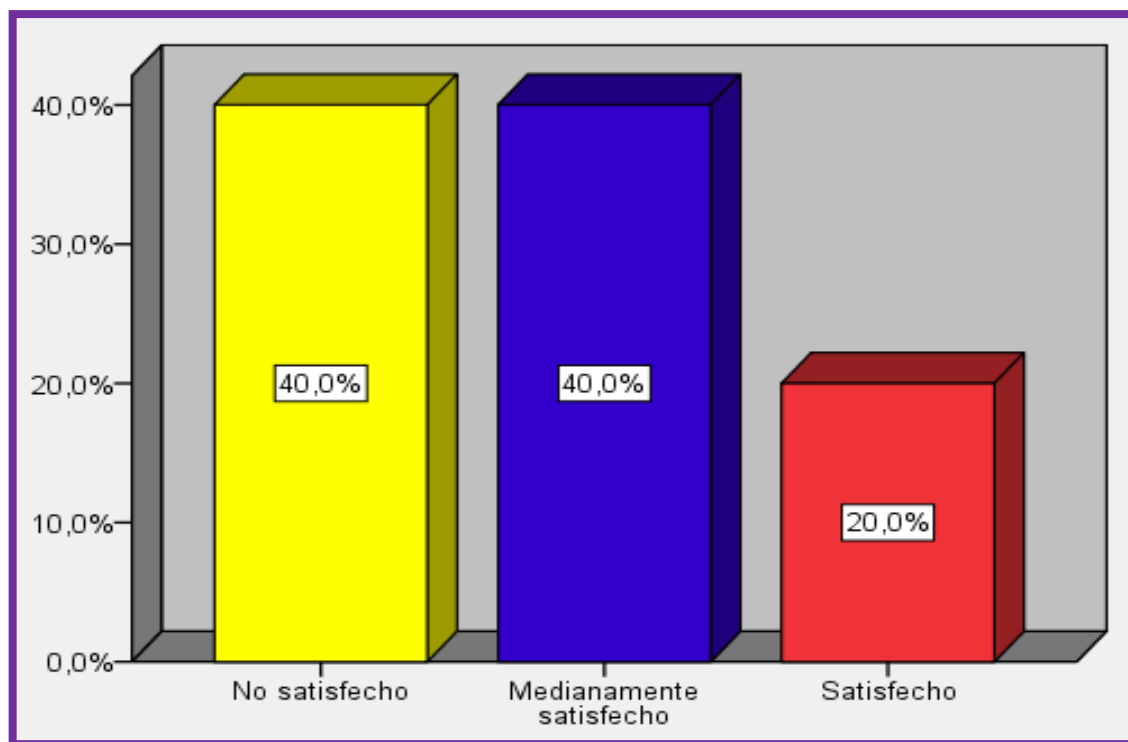


Figura 10. Niveles de percepción de la dimensión colegas que brindan apoyo.

Interpretación: De la tabla 21 y figura 10, se observa que con respecto a la dimensión colegas que brindan apoyo; 16 (40%) de los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, se encuentran no satisfechos, 16 (40%) se encuentran medianamente satisfechos y 8 (20%) se encuentran satisfechos.

Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Tabla 22

Grado de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la Ho.

Conclusión

Los valores resultantes de la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para corroborar de que la gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,953$) y significativa ($p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

H1: Existe relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Ho: No existe relación significativa entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Tabla 23

Grado de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral

			Planeación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que 0,05, se rechaza la Ho.

Conclusión

Los valores resultantes de la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para corroborar que la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,861$) y significativa ($p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específica 2.

H1: Existe relación entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Ho: No existe relación entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Tabla 24

Grado de correlación entre la organización y la satisfacción laboral

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la Ho.

Conclusión

Los valores resultantes en la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para corroborar que la dimensión organización de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,959$) y significativa ($p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específica 3.

H1: Existe relación entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Ho: No existe relación entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Tabla 25

Grado de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral

			Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza la Ho.

Conclusión

Los valores resultantes en la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para afirmar que la dimensión dirección de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,837$) y significativa ($p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Hipótesis específica 4.

H1: Existe relación entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Ho: No existe relación entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Tabla 26

Grado de correlación entre el control y la satisfacción laboral

			Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Decisión estadística:

Debido a que $p = 0,000$ es menor que $0,05$, se rechaza el Ho.

Conclusión

Los valores resultantes en la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para afirmar que la dimensión control de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,945$) y significativa ($p = 0.000 < 0.05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

IV. Discusión

Después de haberse aplicado los instrumentos de recolección de datos, se ha procedido al análisis de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones las cuales están inmersas en la presente investigación de corte descriptivo, la debida explicación que de inmediato continua de desarrolla en la razón de los objetivos en la investigación de tal manera que se contrastarán dichos resultados con los trabajos previos y los fundamentos teóricos. Así mismo se señala que se procederá al análisis de la información teniendo como sustento los resultados obtenidos de la muestra censal y se mencionará literalmente de manera general cada dimensión de cada una de las variables de la investigación.

En forma general, los resultados dan clara evidencias de que la gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,953$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador. Estos resultados tienen pariedad con lo mencionado por Díaz (2014), quien en su tesis *Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014* concluyó que: La gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral se relacionan significativamente y presentan una correlación muy alta donde ($p = 0.000$; $r = 0 ,951$). Entonces cabe indicar que para lograr un desarrollo de las entidades y una satisfacción en los trabajadores es necesario contar con una buena gestión administrativa, pues como señaló Gibson (1997) en su teoría sobre gestión administrativa como desarrollo de la organización, la gestión administrativa es considerada como una técnica para la buena gestión que se emplea para realizar cambios considerables en una organización. Entonces, es vista como una práctica dirigida a lograr cambios, que surge de un agente para obtener progreso en una organización. Y así mismo, Anzola (2002) mencionó que la gestión administrativa implica un conjunto de actividades que se realizan en un esfuerzo coordinado del grupo, dicho de otro modo, es la manera en la cual las personas se empeñan en alcanzar objetivos comunes en beneficio de su organización, desempeñándose adecuadamente cada uno en sus respectivas funciones, cumpliendo con etapas esenciales como son la planificación, ejecución y evaluación de resultados.

Por otro lado, al tener una gestión administrativa idónea, se podrá tener una noción más clara y amplia sobre el logro del desarrollo de la entidad, teniendo como base la satisfacción laboral de los trabajadores que como indicaron Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., y Sanchez, F. (2014) en su artículo científico *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Concluyeron que: Los determinantes en la satisfacción de los empleados en una entidad pública o privada son múltiples; partiendo desde los factores intrínsecos hasta los extrínsecos, así mismo se toma en cuenta las variables individuales del laborador, la realidad del trabajo y la entidad hasta la realidad macroeconómica general. Por lo tanto se comprende que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral tomando como base lo dicho por Chiavenato (2010) ya que esto implica un proceso que abarca la planificación, dirección, organización y control en el uso de los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos.

En referencia a la hipótesis específica 1, Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión planeación administrativa de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,861$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE. Esto reafirma lo expuesto por Logacho (2015), en su investigación *Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. Caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la Secretaría General de la Presidencia de la República (2013-2014)*, quien concluyó que: Institucionalmente es muy bueno como se cumple lo planificado; también existe relación entre las actividades de contratación y la gestión administrativa ya que se cumple con presupuestar y entregar a tiempo las urgencias internas. Además este resultado responde a lo dicho por Munch (2009) quien manifestó que la planeación es un proceso en el cual se establecen metas y se eligen los medios más apropiados para alcanzar dichas metas; es también el proceso que se sigue para definir qué hará la organización para alcanzar dichos objetivos. Además, es el proceso en el que se evalúa toda información relevante y cambios futuros, da como resultado un plan, el cual debe ser detallado antes de emprender la acción. La planificación

Permite anticiparse a la toma de decisiones, pues de lo contrario podría darse lo expuesto por Santana (2016), en su trabajo de investigación *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua*. Al concluir La mayor parte de las municipalidades tienen una planificación estratégica pero el cumplimiento de esos planes no son cumplidos en su totalidad ya sea por escasa capacidad técnica o por planificar sin tener en cuenta la gestión administrativa del municipio.

En referencia a la hipótesis específica 2, Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión organización administrativa de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,959$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE. De ello cabe señalar que la organización es u eje fundamental para el logro de los objetivos pues como indica Yáñez (2004) la organización es un acto en el cual se establece un orden de las actividades previamente planificadas, coordinando el aprovechamiento de todos los recursos disponibles que deberá emplear cada individuo en busca de obtener los resultados deseados. Pero así mismo en la teoría de las expectativas de Vroom (1954, citado por Alvarado y Aguilar, 2013) se plantea que el personal desarrollará un incremento gradual en su nivel de esfuerzo, cuando se sientan seguros de que ello les permitirá obtener una valoración positiva de su desempeño; y a su vez, le conducirá a reconocimientos y recompensas en la organización, tales como un ascenso, un bono, un incremento en su salario o premios que satisfagan sus objetivos personales.

Por consiguiente es de vital importancia la organización para lograr una satisfacción laboral que implique elementos intrínsecos y extrínsecos como lo mencionaron Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., y Sanchez, F. (2014). En su artículo científico *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Al concluir que los determinantes en la satisfacción de los empleados en una entidad pública o privada son múltiples; partiendo desde los factores intrínsecos hasta los extrínsecos, así mismo se toma en cuenta las variables individuales del laborador, la realidad del trabajo y la entidad hasta la realidad macroeconómica general.

En referencia a la hipótesis específica 3, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión dirección administrativa de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,837$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE; este resultado va en contradicción a lo expuesto por Evangelista y Quispe (2015), en su tesis *Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de dos instituciones educativas del distrito de Villa María del Triunfo UGEL 01 – 2014*, quienes concluyeron que el clima institucional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; ya que se ha como dijo Chilibingua (2013) la dirección consiste en la capacidad de influir en las personas para que intervengan y cooperen en la obtención de los resultados anhelados para la empresa, requiere trabajo en unidad, motivación, comunicación oportuna y liderazgo, con el propósito de que los empleados realicen eficientemente determinadas labores.

En referencia a la hipótesis específica 4, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión control administrativo de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,945$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE. Sobre ello Robbins (2013) manifestó que las condiciones favorables en el trabajo es un tema que preocupa enormemente al empleado pues es de su interés conocer la infraestructura en el cual trabajan, con medidas de seguridad y buenas instalaciones. Y sobre el control se basa en lo dicho por Chiavenato (2010) ya que es una función que compete al ámbito administrativo, que busca que lo planeado, organizado y dirigido se encuentre encaminado hacia los objetivos que se ha propuesto la organización. Por lo tanto si el control y la satisfacción laboral se relacionan, entonces es conveniente señalar que la gestión administrativa a través del control es determinante, tal y como dijeron Acosta y Ramírez (2015), en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra 2014* al concluir que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la satisfacción.

V. Conclusiones

Luego de obtenido los resultados se pudo llegar a las siguientes conclusiones

Primera: La gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,953$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Segunda: La dimensión planeación administrativa de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,861$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Tercera: La dimensión organización administrativa de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,959$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Cuarta: La dimensión dirección administrativa de la variable gestión administrativa tiene relación positiva alta ($Rho = ,837$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Quinta: La dimensión control administrativo de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy alta ($Rho = ,945$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.

Vi. Recomendaciones

Dados los resultados del estudio de investigación se formulan las presentes sugerencias.

Primera: El consejo directivo debe someter a una evaluación el desempeño de los trabajadores de tal manera que se pueda dar reconocimiento al compromiso, desenvolvimiento y eficacia de cada trabajador de la entidad de tal manera que se pueda generar incentivos económicos o reconocimientos públicos de acuerdo a su desempeño.

Segunda: La jefatura debe tomar en cuenta la motivación del personal, valorar su esfuerzo y reconocer los resultados; debe propiciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores delegando funciones que le demanden nuevos retos de tal manera que al desempeñarlo correctamente puedan estimular su compromiso laboral, satisfacer sus necesidades familiares y darle una mayor estabilidad gracias a su aporte a la entidad en aras de su desarrollo institucional.

Tercera: La gerencia general debe estimular la satisfacción laboral de sus trabajadores mediante el desarrollo de actividades de confraternidad, con el fin de afianzar la confianza, los buenos tratos, la colaboración y sobre todo el compromiso hacia su centro de labores.

Cuarta: La oficina de administración en coordinación con otras oficinas, debe implementar jornadas de capacitación y realizar nexos con otras entidades de tal manera que se pueda reforzar, innovar o incrementar los conocimientos que pueden regirse hacia un mejor desempeño y valoración hacia su entidad.

Quinta: Se sugiere a los demás investigadores, enriquecer el estudio tomando en cuenta a las variables involucradas, plantearse nuevos objetivos e identificar nuevas dimensiones, nuevas áreas de trabajo y aportes teóricos que sean fuente de nuevo conocimiento para futuras investigaciones.

VII. Referencias

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra”*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Alvarado, M., y Aguilar, A. (2013). *“Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos-2013”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Iquitos. Perú.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Arias, R. (2006). *Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Arkin, P. y Colton, F. (1995). *Métodos Estadísticos*. México: Continental.
- Barrutia, I. (2015). *“Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015”*. (Tesis de maestría). Universidad Alas Peruanas. Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson educación.
- Bravo, T. (2002). *Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. México: Mc Graw Hill.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas
- Canales, F (2009) *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud*. México. Edit...: Limusa.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos.
- Carro, F. y Calo, A. (2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada*. Argentina: FAHCE.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración. Proceso Administrativo*. Colombia: Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. México: BITSTREAM.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, J. (2014). *“Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Encarnación, V. (2004). *Metodología de la investigación*. Perú: UNJFSC
- Evangelista, R., y Quispe, J. (2015). *“Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de dos instituciones educativas del distrito de Villa del Triunfo UGEL 01 – 2014”*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Flores, A. (2015), *“Proceso administrativo y gestión administrativa en COPROABAS, Jinotega”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.
- García, V. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las Ciencias Sociales*. Perú: Mantaro.
- Gibson, I. (1997). *Las organizaciones*. Colombia: Mc Graw Hill.
- González, F. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo*. Universidad de Córdoba. España.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México: CENGAGE Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.

- Logacho, V. (2015). *“Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la Gestión Administrativa”*. (Tesis de maestría). Universidad de Posgrado del Estado. Ecuador.
- Martínez, L. (2012). *Administración Educativa*. México: Mc. Graw Hill.
- Millán, C., Córdoba, S., y Ávila, L. (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento en la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz*. Panamá: SLIDESHARE.
- Munch, T. (2009). *Fundamentos de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación*. México. Edit.: Limusa.
- Palomares, V. (2017). *“Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016”*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Salas, A (2016). *La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Sánchez, C. (2004). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Perú: Mantaro.
- Santana, S. (2016). *“La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua”*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Soto, R. (2015). *La tesis de la maestría y doctorado en 4 pasos*. Perú: Diograf.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*. México: Mc Graw Hill.

Artículo científico

Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., y Sanchez, F. (2014). *Características organizacionales de la satisfacción laboral en España*. Revista de Administración de Empresas | FGV-EAESP. España. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v54n5/0034-7590-rae-54-05-0537.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del SENACE – 2018 AUTORA: Br. Maza Gamboa Luz Célida					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		
Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Hipótesis general Existe relación entre la gestión Administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	VARIABLE 1: Gestión administrativa		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Planeación	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	1 ; 2 3 ; 4 5 ; 6
			Organizar	Estructura Diseño organizacional Recursos humanos	7 ; 8 9 ; 10 11 ; 12
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo	13 ; 14 15 ; 16 17 ; 18
Problemas específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?	Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe relación entre la planeación administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	19 ; 20 21 ; 22 23 ; 24
			Escala ordinal		(5) Muy bueno (4) Bueno (3) Aceptable (2) Deficiente (1) Muy deficiente
					Ineficiente [24 – 56] Regular [57 – 89] Eficiente [90 – 120]

Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2	VARIABLE 2: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles/ rangos
¿Cuál es la relación entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?	Determinar la relación entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Existe relación entre la organización administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante	1	Escala de ordinal	No satisfecho [23 – 53] Medianamente satisfecho [54 - 84] Satisfecho [85 – 115]
				Naturaleza del trabajo	2		
				Logro	3		
				Trabajo en sí mismo	4		
				Identidad de la tarea	5		
			Sistemas de recompensas justas	Reconocimiento	6		
				Demandas del trabajo	7		
				Habilidades del individuo	8		
				Estándares de salario de la comunidad	9		
				Equidad - desigualdad	10		
Condiciones favorables	Pago actual	11					
	Oportunidades de ascender	12					
	Políticas de ascensos	13					
	Rotación del personal	14					
		15					
¿Cuál es la relación entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?	Determinar la relación entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Existe relación entre la dirección administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.		Insumos	16		
				Autonomía	17		
				Área de trabajo	18		
				Clima organizacional	19		

Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE?	Objetivo específico 4 Determinar la relación entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.	Hipótesis específica 4 Existe relación entre el control administrativo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE.		Colegas cooperadores Relaciones con los compañeros Líderes tolerantes responsabilidad laboral	20 21 22 23		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR				
TIPO: El tipo del estudio es básico, cuantitativa de nivel correlacional DISEÑO: El diseño es no experimental, de corte transversal.	POBLACIÓN: La población está conformado por 40 trabajadores TAMAÑO DE LA MUESTRA n = 40 obtenida integrando al 100% de la población de tal manera que la muestra fue considerada censal	TÉCNICAS: Para ambas variables se emplea la encuesta. INSTRUMENTOS: Para ambas variables se emplea el cuestionario de actitudes de acuerdo a la escala de valoración: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	ESTADISTICA DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia y (b) figuras ESTADÍSTICA INFERENCIAL Para la contrastación de hipótesis, se empleará el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman; debido a que se busca la correlación entre ambas variables y además ambas corresponden son de escala ordinal				

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FINALIDAD:

Este instrumento tiene por finalidad: Determinar el nivel de gestión administrativa, en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración

- (1) Muy deficiente
- (2) Deficiente
- (3) Aceptable
- (4) Bueno
- (5) Muy bueno

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	MD	D	A	B	MB
1	¿Cómo consideras la toma de decisiones en tu Entidad laboral?					
2	¿Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas?					
3	¿Cómo consideras los planes de trabajo por área en tu Entidad laboral?					
4	¿Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en tu Entidad laboral?					
5	¿Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en tu Entidad laboral?					

6	¿Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en tu Entidad laboral?					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		MD	D	A	B	MB
7	¿Cómo consideras la organización de las áreas de tu Entidad laboral?					
8	¿Cómo consideras que es tu desempeño en tu Entidad laboral?					
9	¿Cómo consideras la designación de los cargos en tu Entidad laboral?					
10	¿Cómo consideras a las políticas generales vigentes en tu Entidad laboral?					
11	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de tu Entidad laboral?					
12	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en tu Entidad laboral?					
DIMENSIÓN 3: DIRECCION		MD	D	A	B	MB
13	¿Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo?					
14	¿Cómo son tus relaciones interpersonales con los trabajadores de tu Entidad laboral?					
15	¿Cómo consideras a la motivación que se te brinda en tu Entidad laboral?					
16	¿Cómo consideras tu satisfacción personal en tu Entidad laboral?					
17	¿Cómo consideras el liderazgo de tus jefes de tu Entidad laboral?					
18	¿Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes?					
DIMENSION 4: CONTROL		MD	D	A	B	MB
19	¿Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas?					
20	¿Cómo consideras a los sistemas de control en el área donde te desempeñas?					
21	¿Cómo consideras a tus patrones de desarrollo de tus actividades laborales?					
22	¿Cómo evalúas a tu desempeño laboral en el área donde te desempeñas?					
23	¿Cómo consideras a tus mecanismos de control al momento de presentarse algún problema?					
24	¿Qué tales son tus aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema?					

MUCHAS GRACIAS...

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

FINALIDAD:

Este instrumento tiene por finalidad: Determinar el nivel de satisfacción laboral, en tal sentido se le solicita colaborar con la investigación, respondiendo las preguntas que se indican de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa (x). Estas respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración


- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO	N	CN	AV	CS	S
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?					
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?					
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?					
4	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?					
5	¿Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo?					
	DIMENSIÓN 2: SISTEMA DE RECOMPENSAS	N	CN	AV	CS	S
6	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?					
7	¿Tu Entidad ofrece puestos de trabajo constantemente?					

8	¿Participas en las decisiones de tu área, oficina?					
9	¿Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica?					
10	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?					
11	¿Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?					
12	¿La Entidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
13	¿Tienes muchas posibilidades de promoción en tu Entidad?					
14	¿La rotación del personal en tu Entidad presenta "igualdad" y "justicia"?					
DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FAVORABLES		N	CN	AV	CS	S
15	¿Tu Entidad cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?					
16	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?					
17	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?					
18	¿La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?					
19	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?					
DIMENSIÓN 4: COLEGAS QUE BRINDAN APOYO		N	CN	AV	CS	S
20	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?					
21	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?					
22	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?					
23	¿Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?					

MUCHAS GRACIAS...

Anexo 3: Certificados de validación de instrumentos


UNIVERSIDAD CECILIA VALDIVIA
 ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN								
1	¿Cómo consideras la toma de decisiones en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo consideras los planes de trabajo por área en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
7	¿Cómo consideras la organización de las áreas de tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo consideras que es tu desempeño en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo consideras la designación de los cargos en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo consideras a las políticas generales vigentes en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Cómo son tus relaciones interpersonales con los trabajadores de tu Entidad laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Cómo consideras a la motivación que se te brinda en tu Entidad laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿Cómo consideras tu satisfacción personal en tu Entidad laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿Cómo consideras el liderazgo de tus jefes de tu Entidad laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 9: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	¿Cómo consideras a los sistemas de control en el área donde te desempeñas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	¿Cómo consideras a tus patrones de desarrollo de tus actividades laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	¿Cómo evalúas a tu desempeño laboral en el área donde te desempeñas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	¿Cómo consideras a tus mecanismos de control al momento de presentarse algún problema?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	¿Qué tales son tus aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador ☒ Dr/ Mg: HUGO LORENZO AGÜER ALVA DNI: 43384358

Especialidad del validador: METODOLOGO / ASESOR

08 de 6 del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo consideras la toma de decisiones en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo consideras los planes de trabajo por área en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cómo consideras la organización de las áreas de tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo consideras que es tu desempeño en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo consideras la designación de los cargos en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo consideras a las políticas generales vigentes en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo son tus relaciones interpersonales con los trabajadores de tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
15	¿Cómo consideras a la motivación que se te brinda en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
16	¿Cómo consideras tu satisfacción personal en tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
17	¿Cómo consideras el liderazgo de tus jefes de tu Entidad laboral?	✓		✓		✓		
18	¿Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 9: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo consideras a los sistemas de control en el área donde te desempeñas?	✓		✓		✓		
21	¿Cómo consideras a tus patrones de desarrollo de tus actividades laborales?	✓		✓		✓		
22	¿Cómo evalúas a tu desempeño laboral en el área donde te desempeñas?	✓		✓		✓		
23	¿Cómo consideras a tus mecanismos de control al momento de presentarse algún problema?	✓		✓		✓		
24	¿Qué tales son tus aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Brancacho Garay, Andres DNI: 22514212

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

...11 de 06 del 2018.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. CPC ANDRES BRANCACHO GARAY
Mat. 014-336

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN							
1	¿Cómo consideras la toma de decisiones en tu Entidad laboral?	X		X		X		
2	¿Cómo consideras las decisiones que se toman en el área donde te desempeñas?	X		X		X		
3	¿Cómo consideras los planes de trabajo por área en tu Entidad laboral?	X		X		X		
4	¿Cómo consideras el trabajo en base a las metas establecidas en tu Entidad laboral?	X		X		X		
5	¿Cómo consideras la aplicación de estrategias administrativas en tu Entidad laboral?	X		X		X		
6	¿Cómo consideras tu participación en el análisis interno que se realiza en tu Entidad laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cómo consideras la organización de las áreas de tu Entidad laboral?	X		X		X		
8	¿Cómo consideras que es tu desempeño en tu Entidad laboral?	X		X		X		
9	¿Cómo consideras la designación de los cargos en tu Entidad laboral?	X		X		X		
10	¿Cómo consideras a las políticas generales vigentes en tu Entidad laboral?	X		X		X		
11	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal según las necesidades de tu Entidad laboral?	X		X		X		

12	¿Cómo consideras la selección y reclutamiento del personal administrativo en tu Entidad laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cómo consideras tu comportamiento ante terceros en tu área de trabajo?	X		X		X		
14	¿Cómo son tus relaciones interpersonales con los trabajadores de tu Entidad laboral?	X		X		X		
15	¿Cómo consideras a la motivación que se te brinda en tu Entidad laboral?	X		X		X		
16	¿Cómo consideras tu satisfacción personal en tu Entidad laboral?	X		X		X		
17	¿Cómo consideras el liderazgo de tus jefes de tu Entidad laboral?	X		X		X		
18	¿Cómo consideras el logro de tus objetivos trazados según el liderazgo de tus jefes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 9: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Cómo consideras tu empleo de estrategias de control anticipadas a los problemas?	X		X		X		
20	¿Cómo consideras a los sistemas de control en el área donde te desempeñas?	X		X		X		
21	¿Cómo consideras a tus patrones de desarrollo de tus actividades laborales?	X		X		X		
22	¿Cómo evalúas a tu desempeño laboral en el área donde te desempeñas?	X		X		X		
23	¿Cómo consideras a tus mecanismos de control al momento de presentarse algún problema?	X		X		X		
24	¿Qué tales son tus aplicaciones de los mecanismos correctivos luego de que haya ocurrido algún problema?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ramírez Pérez Fermín Ómer DNI: 44431667.

Especialidad del validador: metodólogo.

09 de junio del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


RAMÍREZ PÉREZ FERMIN ÓMER
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO							
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	✓		✓		✓		
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	✓		✓		✓		
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	✓		✓		✓		
4	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	✓		✓		✓		
5	¿Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Tu Entidad ofrece puestos de trabajo constantemente?	✓		✓		✓		
8	¿Participas en las decisiones de tu área, oficina?	✓		✓		✓		
9	¿Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica?	✓		✓		✓		
10	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	✓		✓		✓		
11	¿Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	✓		✓		✓		

12	¿La Entidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	✓		✓		✓	
13	¿Tienes muchas posibilidades de promoción en tu Entidad?	✓		✓		✓	
14	¿La rotación del personal en tu Entidad presenta "igualdad" y "justicia"?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FAVORABLES	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Tu Entidad cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?	✓		✓		✓	
16	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?	✓		✓		✓	
17	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	✓		✓		✓	
19	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: COLEGAS QUE BRINDAN APOYO	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	✓		✓		✓	
21	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	✓		✓		✓	
23	¿Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?	✓		✓		✓	

Aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: HUGO LORENZO AGÜERO ALVA DNI: 4338438

Especialidad del validador: PSICODIDACTA / ASESOR

.....de.....6.....del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO							
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	✓		✓		✓		
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	✓		✓		✓		
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	✓		✓		✓		
4	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	✓		✓		✓		
5	¿Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Tu Entidad ofrece puestos de trabajo constantemente?	✓		✓		✓		
8	¿Participas en las decisiones de tu área, oficina?	✓		✓		✓		
9	¿Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica?	✓		✓		✓		
10	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	✓		✓		✓		
11	¿Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	✓		✓		✓		

12	¿La Entidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	✓		✓		✓	
13	¿Tienes muchas posibilidades de promoción en tu Entidad?	✓		✓		✓	
14	¿La rotación del personal en tu Entidad presenta "igualdad" y "justicia"?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FAVORABLES	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Tu Entidad cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?	✓		✓		✓	
16	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?	✓		✓		✓	
17	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	✓		✓		✓	
19	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: COLEGAS QUE BRINDAN APOYO	Si	No	Si	No	Si	No
20	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	✓		✓		✓	
21	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	✓		✓		✓	
22	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	✓		✓		✓	
23	¿Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?	✓		✓		✓	

Aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Brancacho Garay Andres DNI: 22514212

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

... 11 ... de ... 06 ... del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. CPC ANDRES BRANCACHO GARAY
Mat. 014-336

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RETO DEL TRABAJO							
1	¿Tu trabajo estimula tus ganas de superación?	X		X		X		
2	¿Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo?	X		X		X		
3	¿Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas?	X		X		X		
4	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	X		X		X		
5	¿Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	X		X		X		
7	¿Tu Entidad ofrece puestos de trabajo constantemente?	X		X		X		
8	¿Participas en las decisiones de tu área, oficina?	X		X		X		
9	¿Percibes un salario estándar en esta Entidad que te brinde cierta estabilidad económica?	X		X		X		
10	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?	X		X		X		
11	¿Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas?	X		X		X		
12	¿La Entidad valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	X		X		X		
13	¿Tienes muchas posibilidades de promoción en tu Entidad?	X		X		X		
14	¿La rotación del personal en tu Entidad presenta "igualdad" y "justicia"?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES FAVORABLES	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Tu Entidad cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales?	X		X		X		

16	¿Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral?	X		X		X		
17	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	X		X		X		
18	¿La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	X		X		X		
19	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COLEGAS QUE BRINDAN APOYO	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	X		X		X		
21	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	X		X		X		
22	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	X		X		X		
23	¿Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Ramírez Pérez Fermín Ómer DNI: 44431667.

Especialidad del validador: metodólogo.

09 de junio del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


RAMÍREZ PÉREZ FERMIN ÓMER
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN
Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Carta de autorización para la aplicación de los instrumentos.

SOLICITO: Autorización para realizar el desarrollo de Tesis

Señorita: Luz María Ramos Macavilca
Jefa de la oficina de Administración del Senace

Luz Célica Maza Gamboa, identificada con DNI N°32040414, con domicilio en Jr. Olmedo N°382-Breña, Ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, la suscrita se encuentra laborando en la Institución del Senace; a la vez estudiante de Maestría en la Universidad Cesar Vallejo y con el fin de optar el grado de Maestría en Gestión Pública, le solicito la autorización para el desarrollo de mi tesis en "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de La Oficina de Administración del Senace-2018".

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted tenga a bien acceder mi solicitud.

Lima, 22 de junio del 2018


Luz Célica Maza Gamboa
DNI N°32040414



Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la variable sobre gestión administrativa

Trabajador	Planeación						Organización						Dirección						Control					
1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3
4	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	3
5	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
6	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
7	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
8	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
9	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
10	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3
12	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
13	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2
14	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
15	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
16	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
17	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2
18	1	4	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2	2	2
19	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	4	4	3
20	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1
21	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
22	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3

23	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3
24	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
25	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2
26	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
27	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4
28	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
29	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
30	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
31	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
33	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1
35	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
36	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1
37	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3
38	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1
39	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2
40	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	2	3

Base de datos de la variable satisfacción laboral

Trabajador	Reto del trabajo					Sistemas de recompensas justas									Condiciones favorables					Colegas que brindan apoyo			
1	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	2
4	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4
5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
6	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
7	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
8	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
9	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
10	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3
12	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4
13	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3
14	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	4	4	4	4
15	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
16	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
17	1	2	2	2	4	4	1	2	3	2	2	3	4	1	1	2	2	2	3	2	3	1	2
18	1	4	4	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	1	4
19	1	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	1	2	4	2	1	1	2
20	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
21	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
22	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
23	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3

24	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
25	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4
26	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
27	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
28	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
29	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
30	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
31	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
32	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
33	1	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
35	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
36	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3
37	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5
38	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3
39	3	3	3	2	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3
40	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5

Anexo 6: Resultados de las pruebas (print de pantallas)

Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Correlaciones no par
- Títulos
- Notas
- Conjunto de da
- Correlaciones
- Logaritmo
- Frecuencias**
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecue
 - Títulos
 - Gestión ac
 - Planeación
 - Organizaci
 - Dirección
 - Control
 - Satisfacció
 - Reto del tr
 - Sistemas
 - Condicion
 - Colegas d
- Gráfico de barr
- Títulos
- Gestión ac
- Planeación
- Organizaci
- Dirección
- Control
- Satisfacció
- Reto del tr
- Sistemas

Frecuencias

Estadísticos

		Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción laboral	Reto del trabajo	Sistemas de recompensas justas	Condiciones favorables	Colegas que brindan apoyo
N	Válido	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	14	35,0	35,0	35,0
	Regular	19	47,5	47,5	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	16	40,0	40,0	40,0
	Regular	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	14	35,0	35,0	35,0
	Regular	19	47,5	47,5	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	17	42,5	42,5	42,5
	Regular	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	14	35,0	35,0	35,0
	Medianamente satisfecho	19	47,5	47,5	82,5
	Satisfecho	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Reto del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	10	25,0	25,0	25,0
	Medianamente satisfecho	22	55,0	55,0	80,0
	Satisfecho	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Sistemas de recompensas justas

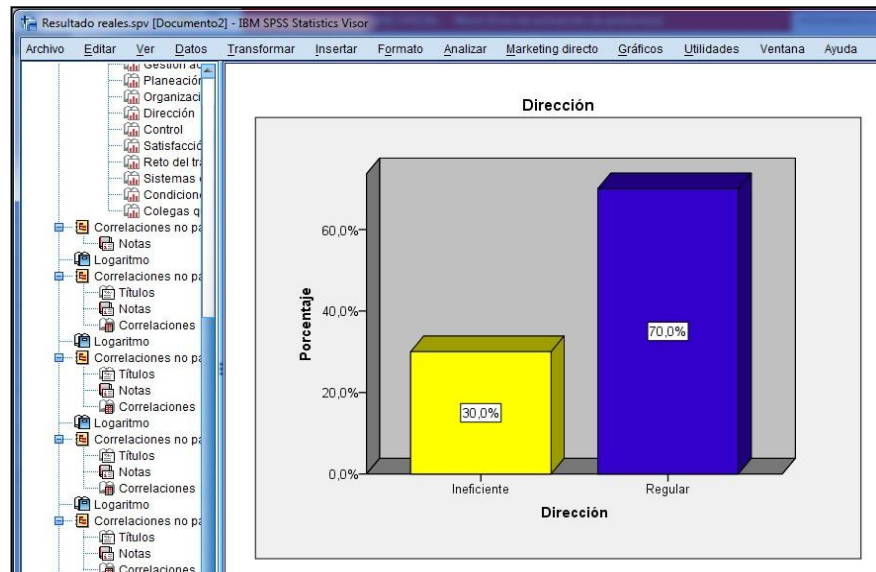
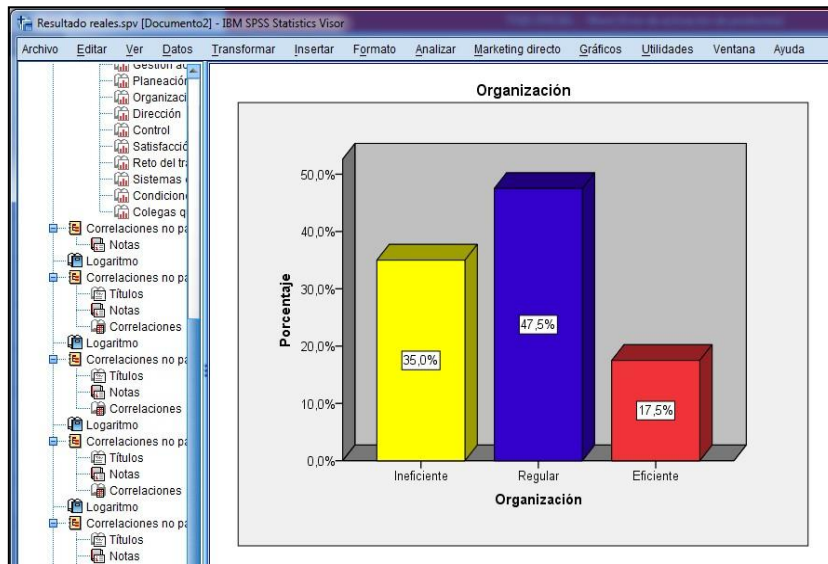
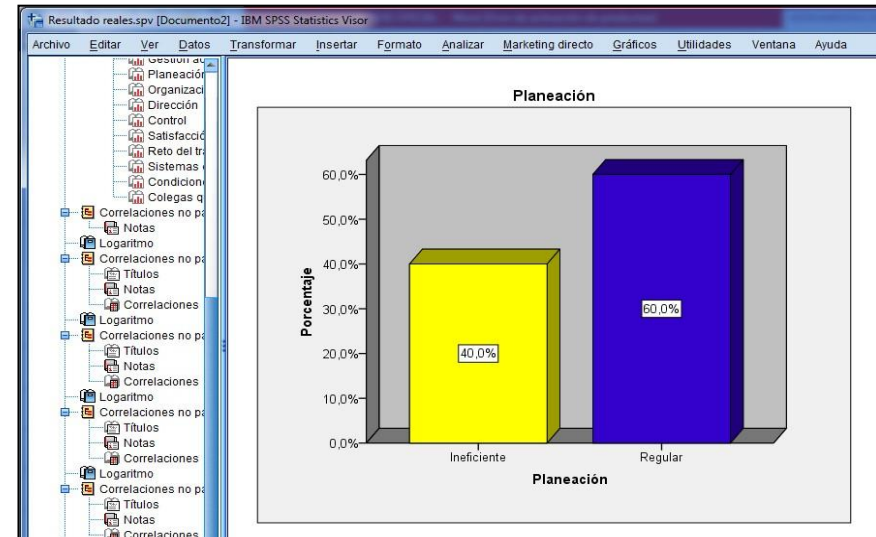
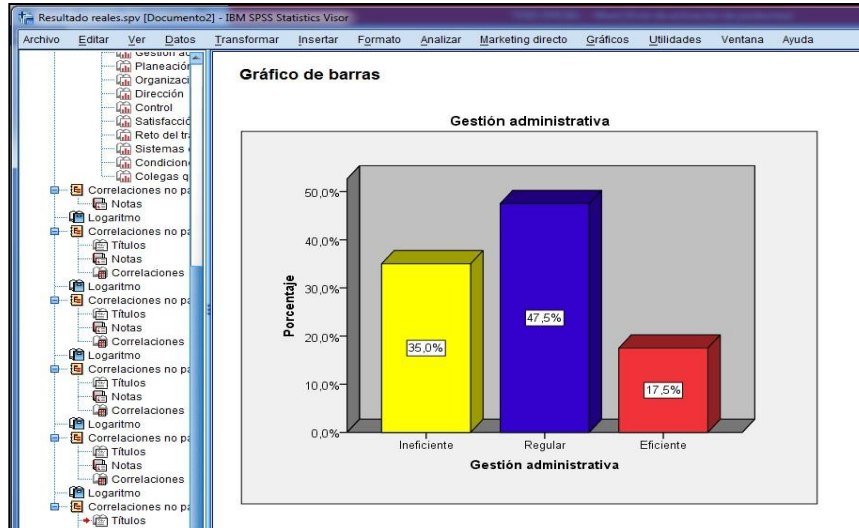
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	13	32,5	32,5	32,5
	Medianamente satisfecho	20	50,0	50,0	82,5
	Satisfecho	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

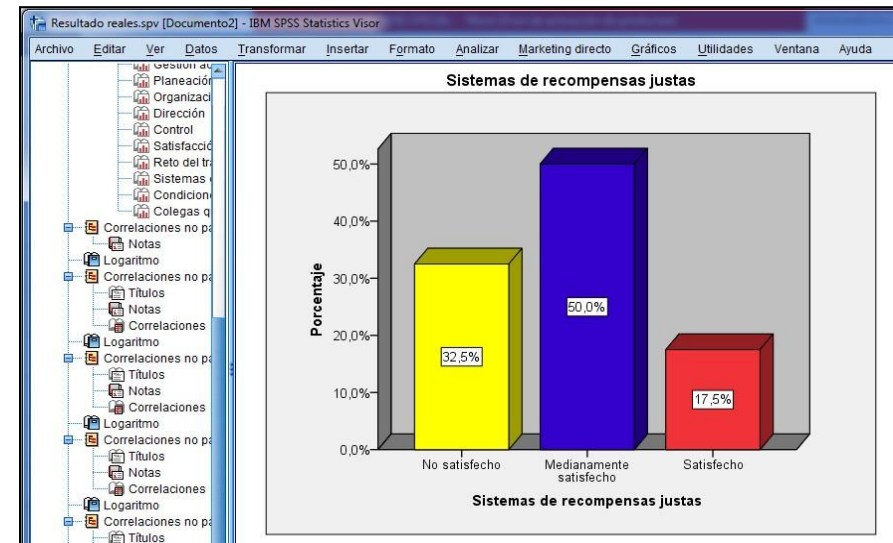
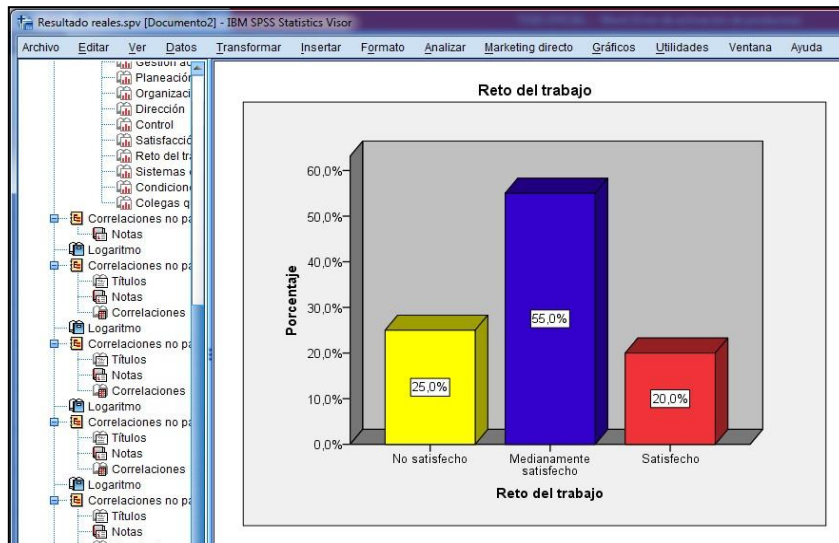
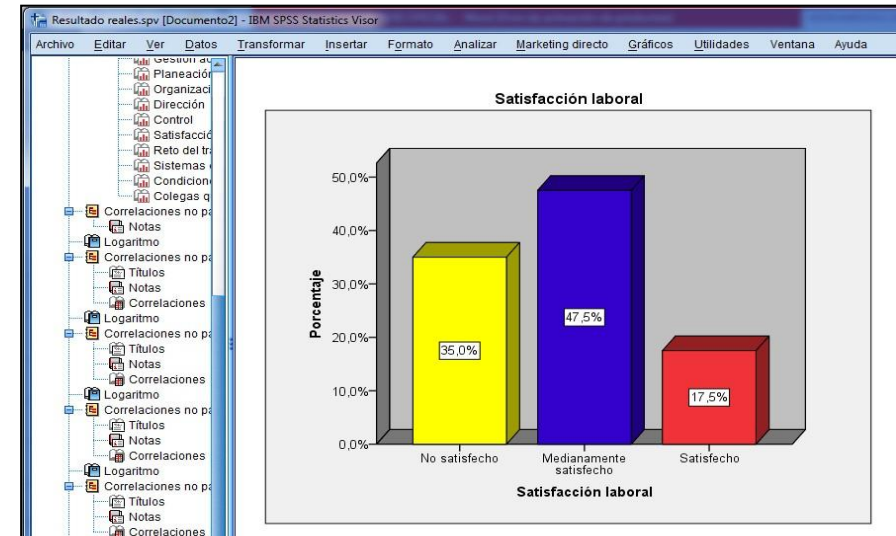
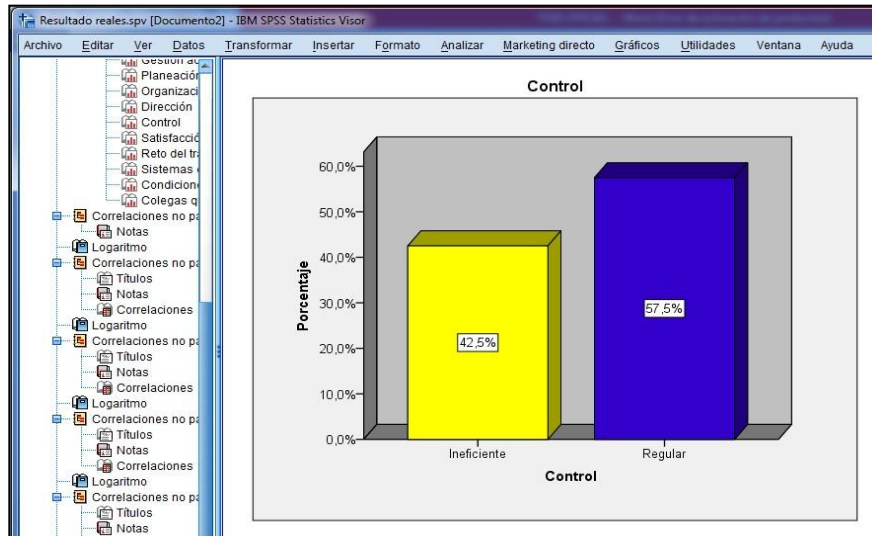
Condiciones favorables

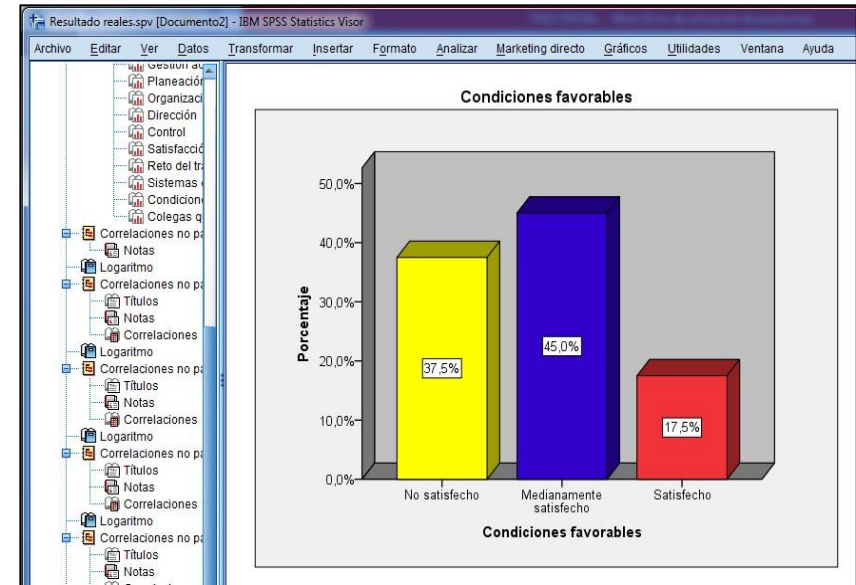
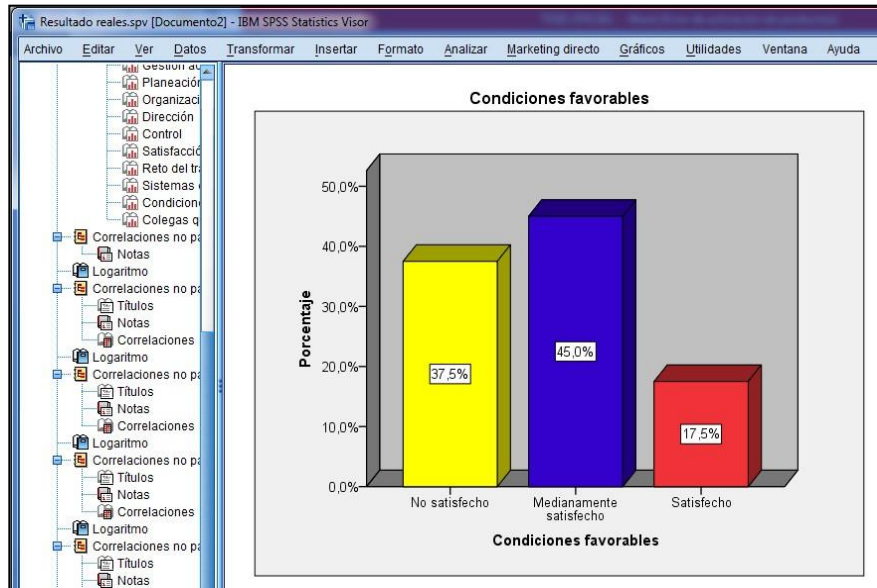
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	15	37,5	37,5	37,5
	Medianamente satisfecho	18	45,0	45,0	82,5
	Satisfecho	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Colegas que brindan apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho	16	40,0	40,0	40,0
	Medianamente satisfecho	16	40,0	40,0	80,0
	Satisfecho	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	







Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

NONPAR CORR
/VARIABLES=variable1 variable2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,953**
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación		,953**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

NONPAR CORR
/VARIABLES=dime1_variable1 variable2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

		Correlaciones	
		Planeación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeación	1,000	,861**
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación		,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Planeación	Coefficiente de correlación	,861**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

NONPAR CORR
 /VARIABLES=dime2_variable1 variable2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones				
			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,959**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,959**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Resultado reales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

NONPAR CORR
 /VARIABLES=dime3_variable1 variable2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones				
			Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

NONPAR CORR
 /VARIABLES=dime4_variable1 variable2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones				
			Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Maza Gamboa Luz Célida

D.N.I. : 32040414

Domicilio : Jr. Olmedo # 382 Dpto. 501 - Breña

Teléfono : Fijo : 4250154 Móvil : 949416937

E-mail : Cmi121@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Maza Gamboa Luz Célida

Título de la tesis:

Gestión administrativa y Satisfacción Laboral en los
trabajadores de la oficina de Administración del Senace 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

22-09-2018



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Vob^o
[Signature]

Dr. H. AGUERO A
14/9/2018

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno para
Empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Loz Céllica Maza Gamboa con DNI N° 32040414
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Jr. Almedo N° 382 - Dep. 501 - Breña
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2017-1 del programa: Maestría
(Promoción) (Nombre del programa)

en Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° 7001135010
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno Para Empastado de 2a Tesis

Que se adjunta:

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en
Los Trabajadores de la Oficina de Administración
del Senace - 2018

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.



Lima, 13 de Septiembre de 2018

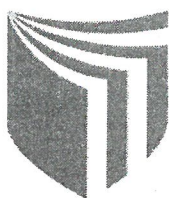
Hora: / Firma: [Signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- Tesis anillada corregida
- Copia Resolución Sustent. Tesis
- Copia Dictame de Sustentación Tesis
- Copia Acta y pantallazo Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 949416937
Email: cmiluz1@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Maza Gamboa Luz Célida

INFORME TITULADO:

Gestión administrativa y Satisfacción laboral en los
trabajadores de la Oficina de Administración del Senare. 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. HUGO AGÜERO NÚÑEZ

22/9/2018



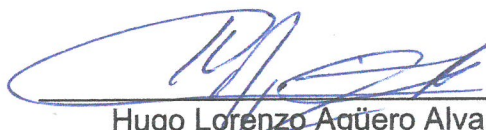
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Hugo Lorenzo Agüero Alva**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada **“Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la oficina de administración del SENACE, 2018”**, de la estudiante **Luz Célica Maza Gamboa**; constaté que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de julio de 2018



Hugo Lorenzo Agüero Alva
DNI: 43384358

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=987001463&s=3&u=1075508086

feedback studio Tesis de maestría /0 1 de 7

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción laboral en los
trabajadores de la Oficina de Administración del
SENACE - 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Dr. Luz Célida Maza Gamboa

ASESOR:
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN:
Ciencias Administrativas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del estado

Resumen de coincidencias

18 %

1	Entregado a Universida...	4 %
2	scb2e1e27b268cc99 ji...	3 %
3	www.scribd.com	2 %
4	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
5	repositorio.une.edu.pe	<1 %
6	bibliotecadigital.unsa...	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 86 Número de palabras: 17866 Text-only Report High Resolution Activado

8:42 a. m.
3/08/2018

[Handwritten signature]